



# INFORME AL PARLAMENTO 2010



**El Diputado del Común**

---

PARLAMENTO  
DE CANARIAS



# **INFORME AL PARLAMENTO 2010**



**Tabla de contenido**

**I. ÁMBITO DE PROMOCIÓN, INVESTIGACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y LIBERTADES DE LA CIUDADANÍA..... 3**

1. Introducción.....	3
2. Relaciones con el Gobierno de Canarias .....	4
3. Relaciones con el Parlamento de Canarias .....	5
4. Relaciones con las administraciones locales de Canarias .....	5
5. Relaciones con otras Defensorías del Pueblo .....	6
5.1. Jornadas de coordinación de Defensores del Pueblo .....	6
5.2. Jornadas organizadas por otras Defensorías del Pueblo .....	8
6. Jornadas y reuniones organizadas por el Diputado del Común.....	9
6.1. Jornadas en torno a la aplicación en Canarias de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad .....	9
6.2. Veinticinco aniversario de la Institución del Diputado del Común .....	13
7. Portal web diputadodelcomun.org.....	14
8. Desarrollo en 2010 de los convenios suscritos por el Diputado del Común.....	16

**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..... 21**

**1. DISCAPADIDAD..... 23**

1.1. Introducción .....	23
1.1.1. Consideraciones generales.....	23
1.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	25
1.2. Del acceso a los recursos para las personas con discapacidad.....	26
1.2.1. Funcionamiento de los Centros Base de atención a las personas con discapacidad.....	26
1.2.2. Recursos del Plan Socio-sanitario de atención a las personas con discapacidad en Canarias 2005-2010 (PAD).....	28
1.3. Entornos físicos, transportes y comunicaciones para todas las personas .....	33
1.3.1. Consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras.....	33
1.3.2. Entornos físicos accesibles .....	34
1.3.3. Accesibilidad a los medios de transporte e instalaciones .....	35
1.3.4. Reserva de plazas de aparcamiento en el domicilio de las personas con discapacidad.....	37
1.4. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de personas con discapacidad.....	37
1.5. Resoluciones más significativas del Diputado del Común .....	38

**2. MENORES..... 65**

2.1. Introducción .....	65
2.1.1. Consideraciones generales.....	65
2.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	70
2.2. Investigación del Diputado del Común.....	73
2.2.1. Áreas de trabajo .....	74
2.2.2. Quejas de oficio .....	138
2.3. Foro Canario de la Infancia .....	139
2.3.1. Introducción y antecedentes.....	139

## ÍNDICE

2.3.2. Foro Canario de la Infancia 2010.....	141
2.3.3. Declaración del Parlamento de Canarias sobre los Derechos del Niño..	145
2.4. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común y Resoluciones más significativas, con incidencia en 2010 .....	146
<b>3. PERSONAS MAYORES, AUTONOMÍA PERSONAL Y DEPENDENCIA .....</b>	<b>155</b>
3.1. Introducción .....	156
3.1.1. Consideraciones generales.....	156
3.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	157
3.2. Promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia .....	158
3.2.1. Consideraciones generales.....	158
3.2.2. Panorama general de las quejas recibidas en 2010 referidas a promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia .....	159
3.2.3. El SAAD en Canarias.....	166
3.3. Atención sociosanitaria a las personas mayores.....	168
3.4. Envejecimiento activo y participación social de las personas mayores.....	169
3.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de personas mayores, autonomía personal y dependencia .....	170
3.6. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de personas mayores, autonomía personal y dependencia .....	170
<b>III. ÁREAS DE SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN CANARIAS .....</b>	<b>187</b>
<b>1. ACTIVIDADES CLASIFICADAS Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS.....</b>	<b>189</b>
<b>1.1. Introducción.....</b>	<b>189</b>
1.1.1. Consideraciones generales.....	189
1.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	190
1.2. Objeto del área.....	191
1.2.1. Actividades ejercidas sin la licencia municipal de apertura .....	192
1.2.2. Actividades con licencia pero que incumplen las medidas correctoras impuestas .....	201
1.3. Naturaleza de las quejas .....	213
1.3.1. Molestias por ruidos .....	213
1.3.2. Malos olores, humos, polvo y otras molestias .....	231
1.3.3. Pasividad en las Administraciones Públicas .....	241
1.4. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de actividades clasificadas.....	247
1.4.1. Resoluciones formuladas durante el ejercicio 2010 .....	247
1.4.2. Resoluciones formuladas en ejercicios anteriores .....	248
1.5. <i>Resoluciones más significativas en el área de actividades clasificadas durante el 2010.</i> .....	248
<b>2. AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA .....</b>	<b>254</b>
2.1. Introducción .....	254
2.1.1. Consideraciones generales.....	254
2.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	254
2.2. Análisis de las quejas tramitadas .....	254
2.3. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Agricultura, Ganadería y Pesca .....	257

## ÍNDICE

2.4. Resoluciones más significativas en el área de Agricultura, Ganadería y Pesca .....	258
<b>3. COMERCIO Y CONSUMO .....</b>	<b>262</b>
3.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	263
3.2. Falta de respuesta a las denuncias presentadas por los ciudadanos ante las oficinas de Consumo .....	263
3.3. Motivos varios de queja .....	264
3.4. Quejas archivadas por no apreciar infracción del ordenamiento jurídico vigente .....	265
3.5. Traslados al Defensor del Pueblo.....	265
<b>4. CULTURA.....</b>	<b>266</b>
4.1. Introducción .....	266
4.1.1. Consideraciones generales.....	266
4.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	266
4.2. Estado de los expedientes .....	267
<b>5. DEPORTES.....</b>	<b>269</b>
5.1. Introducción .....	269
5.1.1. Consideraciones generales.....	269
5.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	269
5.2. Estudio de los expedientes .....	269
<b>6. ECONOMÍA Y HACIENDA.....</b>	<b>272</b>
6.1. Introducción .....	272
6.1.1. Consideraciones generales.....	272
6.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	273
6.2. Inactividad de las administraciones públicas o falta de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos .....	274
6.3. Falta de devolución de ingresos indebidos o exigencia indebida de tributos; inactividad en el pago de derechos reconocidos por la Hacienda Pública .....	275
6.3.1. Falta de devolución de ingresos indebidos o exigencia indebida de tributos .....	275
6.3.2. Inactividad en el pago de derechos reconocidos por la Hacienda Pública .....	276
6.4. 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.....	277
6.5. Investigaciones iniciadas de oficio.....	279
6.6. Quejas trasladadas al Defensor del Pueblo por falta de competencia de la Institución .....	281
6.7. Expedientes de quejas en los que no se ha apreciado infracción del ordenamiento jurídico vigente.....	281
6.8. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Economía y Hacienda .....	281
6.9. Resoluciones más significativas del Diputado del Común .....	282
<b>7. EDUCACIÓN .....</b>	<b>324</b>
7.1. Introducción .....	325

## ÍNDICE

7.1.1. Consideraciones generales.....	325
7.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	326
7.2. Quejas archivadas por traslado al Defensor del Pueblo .....	326
7.3. Análisis de las quejas admitidas a trámite.....	328
7.3.1. Enseñanza no universitaria.....	328
7.3.2. Enseñanza universitaria.....	341
7.5. Resoluciones más significativas en el área de Educación.....	344
<i>recomendación</i> .....	347
<b>8. JUSTICIA .....</b>	<b>359</b>
8.1. Introducción .....	360
8.1.1. Consideraciones generales.....	360
8.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	363
8.2. Quejas sobre el funcionamiento de juzgados y tribunales.....	363
8.2.1. Partido judicial de Telde.....	363
8.2.2. Partido judicial de La Orotava .....	364
8.2.3. Partido judicial de Granadilla de Abona .....	366
8.2.4. Partido judicial de Arona .....	367
8.2.5. Partido judicial de Puerto del Rosario.....	368
8.2.6. Partido judicial de San Sebastián de La Gomera .....	369
8.2.7. Partido judicial de Los Llanos de Aridane .....	370
8.2.8. Juzgados de lo Penal.....	371
8.2.9. Jurisdicción contencioso-administrativa .....	372
8.2.10. Jurisdicción social .....	373
8.2.11. Audiencias Provinciales .....	374
8.3. Quejas sobre el trato dispensado a los reclamantes en determinadas oficinas judiciales.....	376
8.4. Retrasos en la emisión de informes por parte del Instituto de Medicina Legal .....	377
8.5. Otros asuntos tramitados: investigaciones de oficio .....	378
8.5.1. Gabinetes Psicosociales adscritos a los Juzgados de Familia .....	378
8.5.2. Investigación de Oficio sobre los Juzgados de Paz .....	379
8.5.3. Constitución del nuevo Partido Judicial de Santa Lucía de Tirajana .....	380
8.6. Falta de ejecución de resoluciones judiciales por parte de la administración .....	382
8.7. Registro Civil .....	383
8.8. Colegios profesionales .....	385
8.8.1. Dilación en la resolución de expedientes de queja .....	385
8.8.2. Turno de oficio .....	387
8.9. Instituciones penitenciarias .....	390
8.10. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común en el Área de justicia .....	391
8.11. Resoluciones más significativas en el Área de Justicia .....	392
8.12. Anexo .....	398
<b>6. MEDIO AMBIENTE.....</b>	<b>415</b>
9.1. Introducción .....	416
9.1.1. Consideraciones generales.....	416
9.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	416
9.2. La falta de información en materia de medio ambiente .....	416
9.3. Notificación de actos administrativos en los procedimientos sancionadores .....	417

## ÍNDICE

9.4. Vertidos .....	418
9.5. Subvenciones .....	419
9.6. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Medio Ambiente .....	421
9.7. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Medio Ambiente .....	421
<b>10. OBRAS PÚBLICAS .....</b>	<b>433</b>
10.1. Introducción .....	434
10.1.1. Consideraciones generales .....	434
10.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	434
10.2. Expropiación Forzosa .....	435
10.3. Ejercicio de la potestad de investigación respecto a determinados bienes ..	436
10.4. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Obras Públicas .....	437
10.5. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Obras Públicas .....	438
<b>11. POLÍTICA TERRITORIAL .....</b>	<b>442</b>
11.1. Introducción .....	443
11.1.1. Consideraciones generales .....	443
11.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	444
11.2. Disciplina Urbanística .....	446
11.2.1. La realización de obras sin licencia urbanística o más allá de la concedida .....	446
11.2.2. La inaplicación, por algunas administraciones públicas, de las correspondientes medidas en el supuesto de que las órdenes de suspensión de obras resulten incumplidas .....	448
11.2.3. La licencia de primera ocupación y la cédula de habitabilidad .....	448
11.2.4. El deber de conservación de los propietarios .....	449
11.3. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Política Territorial .....	450
11.4. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Política Territorial. ....	453
<b>12. SANIDAD Y SALUD PÚBLICA.....</b>	<b>465</b>
12.1. Introducción .....	466
12.1.1. Consideraciones generales .....	466
12.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	467
12.2. Atención sanitaria y reintegro de gastos .....	469
12.2.1. Cartera de servicios comunes .....	469
12.2.2. Organización sanitaria .....	472
12.2.3. Reintegro de gastos médicos.....	477
12.3. Listas de espera.....	479
12.4 Reclamaciones contra personal sanitario.....	486
12.5. Confidencialidad de datos sanitarios y la historia clínica .....	487
12.6. Transporte sanitario y servicios de urgencias .....	489
12.7. Salud pública .....	491
12.8. Otras actuaciones relativas a la administración sanitaria .....	494
12.8.1. Retrasos o falta de contestación de la administración.....	494

## ÍNDICE

12.8.2. Expedientes de responsabilidad patrimonial .....	494
12.8.3. Enfermedades raras.....	495
12.8.4. Salud laboral .....	496
12.8.5. Salud mental .....	497
12.9. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Sanidad y Salud Pública .....	497
12.10. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Sanidad y Salud Pública .....	499
<b>13. SEGURIDAD PÚBLICA.....</b>	<b>513</b>
13.1. Introducción .....	514
13.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	514
13.2. Extranjería.....	514
13.3. Tráfico y seguridad vial .....	515
13.3.1. Denuncias y procedimiento sancionador .....	515
13.3.2. Situaciones que ponen en riesgo la seguridad vial .....	516
13.3.3. Otras cuestiones .....	521
13.4. Actuación de los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad .....	522
13.5. Situaciones que alteran la seguridad ciudadana.....	524
13.6. Otras quejas .....	527
13.7. Estado Resoluciones del Diputado del Común en área de Seguridad Pública .....	528
13.8. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Seguridad Pública .....	529
<b>14. SEGURIDAD SOCIAL .....</b>	<b>543</b>
14.1. Introducción .....	544
14.1.1. Consideraciones generales .....	544
14.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	545
14.2. Afiliación, cotización y recaudación .....	546
14.3. Prestaciones de incapacidad.....	550
14.3. Pensiones de jubilación .....	552
14.3. Prestaciones de supervivencia y familiares.....	554
14.4. Prestaciones por desempleo .....	555
14.7. Asistencia sanitaria .....	561
<b>15. SERVICIOS PÚBLICOS .....</b>	<b>563</b>
15.1. Introducción .....	563
15.1.1. Consideraciones generales .....	563
15.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	564
15.2. La atención administrativa .....	566
15.2.1. Falta de respuesta de la administración a escritos y solicitudes que realizan los ciudadanos .....	566
15.2.2. Tratamiento de las quejas más significativas con referencia a este epígrafe.....	566
15.2.3. La denegación de acceso a la información o la documentación .....	569
15.2.4. Tratamiento de las quejas más significativas con referencia a este epígrafe.....	570
15.3. Energía Eléctrica .....	572

## ÍNDICE

15.4. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Públicos .....	575
15.5. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Servicios Públicos .....	575
<b>16. SERVICIOS SOCIALES .....</b>	<b>584</b>
16.1. Introducción .....	584
16.1.1. Consideraciones generales .....	584
16.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	585
16.2. Solicitudes de ayudas económicas.....	586
16.2.1. Estudio de las quejas relativas a este epígrafe .....	586
16.2.2. Conclusiones a este epígrafe.....	588
16.3. Valoración y retraso en la concesión o renovación de la prestación canaria de inserción .....	588
16.3.1. Estudio de las quejas relativas a este epígrafe .....	589
16.3.2. Conclusiones a este epígrafe.....	591
<b>17. SERVICIOS URBANOS .....</b>	<b>592</b>
17.1. Introducción .....	592
17.1.1. Consideraciones generales .....	592
17.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	593
17.2. Servicio de abastecimiento de agua potable .....	594
17.3. Servicios municipales. Recogida de basuras y saneamiento.....	598
17.4. Omisión de una ejecución subsidiaria por parte de algunos ayuntamientos	601
17.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de servicios Urbanos .....	602
17.6. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Servicios Urbanos .....	603
<b>18. TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA.....</b>	<b>617</b>
18.1. Introducción .....	618
18.1.1. Consideraciones generales .....	618
18.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	618
18.2. Formación. Trabajo .....	618
18.3. Acceso al empleo de los trabajadores con discapacidad.....	624
18.4. Acceso al empleo público. Cuestiones generales .....	625
18.5. Cuestiones generales relativas a la función pública en Canarias.....	627
18.6. Función pública en el ámbito docente .....	630
18.7. Función pública en el ámbito sanitario .....	634
18.8. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Trabajo y Función Pública .....	636
<i>La resolución ha sido aceptada.....</i>	<i>638</i>
18.9. Resoluciones más significativas en el área de trabajo y función pública ....	639
<b>19. TURISMO Y TRANSPORTES .....</b>	<b>657</b>
19.1. Introducción .....	657
19.1.1. Consideraciones generales .....	657
19.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	657
19.2. Inactividad o falta de respuesta de las Administraciones Públicas .....	658

## ÍNDICE

19.3. Investigaciones iniciadas de oficio .....	659
19.4. Expedientes de queja archivados por no apreciar infracción del ordenamiento jurídico vigente .....	659
19.5. Quejas archivadas por traslado al Defensor del Pueblo .....	660
19.6. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Turismo y Transportes .....	660
19.7. Resoluciones más significativas del Diputado del Común .....	661
<b>20. VIVIENDA .....</b>	<b>666</b>
20.1. Introducción .....	667
20.1.1. Consideraciones generales .....	667
20.1.2. Taller XXV Jornadas de coordinación de Defensores del Pueblo .....	668
20.1.3. Novedades legislativas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, relacionadas con la vivienda acogida a la protección pública .....	669
20.1.4. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	670
20.2. Ayudas para el fomento del alquiler.....	670
20.3. Falta de contestación a solicitudes de ayuda en materia de vivienda.....	674
20.3.1. Solicitudes de ayuda al alquiler y a la compra .....	674
20.3.2. Solicitudes de ayuda para la autoconstrucción .....	675
20.3.3. Emisión de certificados necesarios para la inscripción registral de transmisiones de viviendas de titularidad pública .....	676
20.4. Resolución de adjudicaciones en régimen de alquiler por circunstancias sobrevenidas .....	677
20.5. Obras ilegales en viviendas de titularidad pública cedidas en régimen de alquiler .....	681
20.6. Problemas de financiación .....	682
20.7. Escasez de viviendas de titularidad pública destinadas al alquiler .....	683
20.8. Desperfectos detectados en viviendas acogidas a la protección pública....	685
20.9. Errores en la captura de datos y problemas derivados de la nueva aplicación contable instalada a nivel de la Comunidad Autónoma Canarias.....	687
20.10. Solicitudes de subvención tramitadas al amparo de la resolución del director del ICV de 28 de febrero de 2008 .....	689
20.11. Reposición de viviendas de titularidad pública .....	690
20.12. Subrogación de viviendas adjudicadas en régimen de alquiler .....	692
20.13. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Vivienda .....	693
20.14. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Vivienda .....	695
<b>1. ESTRUCTURA DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>701</b>
<b>2. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL .....</b>	<b>701</b>
2.1. Expedientes de queja .....	701
2.2. Gestiones realizadas relativas a los expedientes del año 2010 y años anteriores .....	702
2.3. Quejas clasificadas por áreas .....	704
2.4. Clasificación de los expedientes de queja por lugar de procedencia .....	708
2.5. Quejas clasificadas por procedencia y área .....	709
2.6. Quejas clasificadas por administración .....	720
2.7. Quejas clasificadas por su procedencia. Año 2010 .....	721
2.8. Expedientes de queja según la oficina de recepción. Año 2010.....	728
2.9. Expedientes de queja según la forma de recepción. Año 2010.....	729

## ÍNDICE

2.10. Evolución de las quejas recibidas en la Institución .....	730
---	-----

## **PRESENTACIÓN**

**De acuerdo con lo establecido en el artículo 46 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, elevamos al Parlamento de Canarias el informe correspondiente a la gestión realizada por esta Institución durante el año 2010.**

**El presente informe mantiene la estructura utilizada en anteriores ocasiones. En primer lugar, recogemos las actuaciones realizadas en el ámbito de la promoción y difusión de los derechos y libertades de la ciudadanía, para continuar con las áreas de investigación dedicadas a procurar el cumplimiento de los derechos de los sectores de la población más desprotegidos; se aborda, en tercer lugar, el trabajo desarrollado por las distintas áreas de actuación de esta Institución, para la supervisión de la actividad de las administraciones públicas canarias.**

**Los dos últimos capítulos aluden, respectivamente, al estudio estadístico correspondiente al ejercicio 2010, y a la liquidación del presupuesto anual.**

**Por su interés y actualidad, destacamos la participación en las XXV Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo, celebradas en La Rioja. Bajo el título "El impacto de la crisis económica en el ejercicio de los derechos de las personas", las distintas Defensorías hemos analizado la experiencia acumulada a través de las quejas y consultas recibidas.**

**Asimismo, en este año, hemos organizado las primeras jornadas sobre la aplicación en Canarias de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, en las que se ha dado a conocer su contenido y la necesidad de abordar las reformas legislativas que garanticen su efectiva aplicación en nuestra Comunidad Autónoma.**

**En nuestro empeño por mejorar la eficacia del servicio que prestamos, hemos suscrito un Convenio de colaboración con la oficina municipal del Defensor de la Ciudadanía del Ayuntamiento de Candelaria, ya anunciado en nuestro anterior Informe anual, cuyo objetivo es conseguir, por medio de la coordinación en el ejercicio de nuestras respectivas competencias, la máxima protección de los derechos y libertades ciudadanas.**

**Con el mismo objetivo de mejora, seguimos avanzando en el desarrollo de nuestra página web. Asimismo, en las últimas fechas del año que nos ocupa, se han realizado los primeros ensayos de la nueva aplicación informática de gestión del Diputado del Común. Su entrada en funcionamiento se produjo el día 3 de enero de 2011.**

**Para finalizar, debemos reseñar la conmemoración, durante el año 2010, del veinticinco aniversario del Diputado del Común. Nuestro mayor deseo es haber prestado, durante todo este tiempo, un buen servicio a los ciudadanos canarios, y haber contribuido a la defensa y protección de los derechos y libertades que la Constitución Española les reconoce. En cualquier caso, seguiremos mejorando los medios a nuestro alcance para que así sea.**

**Manuel Alcaide Alonso  
DIPUTADO DEL COMUN**





## **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**
  - 2.1. Foro canario de la infancia**
  - 2.2. Consejo canario de los mayores**
- 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. Jornadas organizadas por otras Defensorías del Pueblo**
- 6. Jornadas y reuniones organizadas por el Diputado del Común**
  - 6.1. Jornadas en torno a la aplicación en Canarias de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad**
  - 6.2. Veinticinco aniversario de la Institución del Diputado del Común**
- 7. Portal web diputadodelcomun.org**
- 8. Desarrollo, en 2010, de los convenios suscritos por el Diputado del Común**

### **1. Introducción**

El artículo 16 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, en cumplimiento de lo previsto en el Estatuto de Autonomía de Canarias, encomienda a este Comisionado la defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos, así como la protección de los derechos de los sectores de población más desprotegidos, para lo cual podrá supervisar la actividad de las administraciones públicas canarias.

Además de estas funciones, el mismo precepto le confía la difusión de los derechos y libertades de los ciudadanos reconocidos en la Constitución.

En el momento de rendir cuentas al Parlamento de Canarias de la actividad institucional desarrollada durante el año 2010, comenzamos por estas últimas actuaciones y otras de similar naturaleza, llevadas a cabo por el Diputado del Común al margen de su actividad de protección de los grupos más vulnerables, y de la supervisión de la actuación administrativa, bien de oficio, o con motivo de las quejas planteadas.

En la exposición de esta actividad institucional reseñaremos, únicamente, las actuaciones de mayor importancia y relevancia, encuadradas dentro de las relaciones con el Gobierno de Canarias, con el Parlamento de Canarias, con las administraciones locales de Canarias y con otras Defensorías del Pueblo.

Serán objeto de especial referencia las ponencias y conclusiones alcanzadas en las jornadas sobre la aplicación en Canarias de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. La Convención ha supuesto un trascendental cambio de perspectiva en la consideración de las personas con discapacidad, a las que reconoce como auténticos sujetos de derechos humanos, frente a su anterior estimación como objeto de actuaciones asistenciales.

También aludiremos a los actos conmemorativos del veinticinco aniversario del Diputado del Común. El Estatuto de Autonomía, aprobado por Ley Orgánica 10/1982, de 10 de agosto, ya contemplaba la existencia de esta figura para la defensa de los derechos fundamentales y libertades públicas de los ciudadanos canarios, si bien la Institución no fue regulada hasta la publicación de la Ley 1/1985, de 12 de febrero, del Diputado del Común, de la que se cumple un cuarto de siglo.

Al igual que el pasado año, se incorpora en este primer capítulo la información referente a la página web del Diputado del Común, que se consolida como una práctica y eficaz vía de acceso a esta Institución.

Para concluir este primer bloque, y dando cumplimiento a los compromisos adquiridos en los convenios de colaboración suscritos con los ayuntamientos de Santa Cruz de Tenerife, las Palmas de Gran Canaria y Candelaria, haremos referencia al desarrollo de los mismos durante el año 2010.

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

### **2.1. Foro canario de la infancia**

El Foro canario de la infancia surge como fórmula óptima de participación de los niños y niñas de las Islas. Nace en 2004, con vocación de que aquellos y aquellas tengan un espacio propio de conocimiento, debate y compromiso acerca del cumplimiento de los derechos de la infancia. Todo ello, para dar respuesta a los mandatos contemplados, en tal sentido, en la Convención sobre los Derechos del Niño y la legislación estatal y autonómica que lo desarrolla.

UNICEF, el Gobierno de Canarias y el Diputado del Común fueron los impulsores del Foro canario de la infancia. A la iniciativa se sumaron, con posterioridad, los cabildos insulares y cuenta con el respaldo unánime del Parlamento de Canarias.

El Diputado del Común, a través del área del menor, ha participado en la organización de los distintos encuentros anuales celebrados por todo el Archipiélago. El último Foro canario de la infancia tuvo lugar en la isla de La Gomera, en el mes de mayo de 2010, y sus conclusiones se exponen en el presente Informe. El próximo se celebrará en El Hierro, y así se cerrará el ciclo de visitas a cada una de las islas.

En este momento, se hace necesario dotar esta iniciativa de medios adecuados que permitan asegurar su continuidad a través de la regulación normativa del Consejo Canario de la Infancia. A lo largo del año 2010, esta Institución ha mantenido reuniones de coordinación a tal efecto. Junto a UNICEF, han participado el Gobierno de Canarias, a través de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia y la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa y todos los cabildos insulares.

## **2.2. Consejo Canario de los mayores**

El 26 de julio de 2010, el adjunto del mayor del Diputado del Común estuvo presente en la sesión ordinaria del Consejo canario de los mayores, a la que fue convocado por la Excm. Sra. Consejera de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, presidenta del citado Consejo. En dicha reunión, entre otras cuestiones, se procedió a la aprobación de la memoria anual de la actividad del Consejo canario de los mayores.

Posteriormente, en el mes de diciembre, la institución del Diputado del Común, a través del adjunto del mayor, participó en una nueva reunión del Consejo, en esta ocasión en relación con la concesión de los "Premios de Solidaridad con los Mayores, bienio 2008-2009"

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

En cumplimiento de las prescripciones contenidas en los artículos 46 y siguientes de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, el 15 de septiembre de 2010, este Comisionado parlamentario compareció ante la Comisión de Gobernación, Justicia y Desarrollo Autonómico del Parlamento de Canarias y, con posterioridad, el 8 de octubre de 2010, expuso oralmente ante el Pleno del Parlamento, su informe anual correspondiente al año 2009.

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

Ya anunciábamos, en nuestro anterior Informe anual, que, el 21 de enero de 2010, se suscribió un convenio de colaboración entre la oficina municipal del defensor de la ciudadanía del Ayuntamiento de Candelaria y este Diputado del Común.

Por medio del mismo se establecen las bases de la colaboración entre la citada oficina municipal y el Diputado del Común, con la finalidad de impulsar el máximo grado de desarrollo y protección de los derechos y libertades ciudadanas, mejorando la eficacia en la gestión de los recursos públicos en el ámbito de sus respectivas competencias y funciones.

Al igual que los convenios suscritos en años anteriores con los ayuntamientos de Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria, el texto prevé la celebración de reuniones periódicas para evaluar el desarrollo de la colaboración y armonizar el ejercicio de las funciones respectivas, al mismo tiempo que establece el compromiso, por parte del Diputado del Común, de hacer referencia expresa al desarrollo del mismo en el Informe anual que rinde ante el Parlamento de Canarias.

Precisamente con respecto al seguimiento de los convenios, tuvo lugar, con fecha 18 de noviembre de 2010, una reunión en la que participó la comisión de sugerencias y reclamaciones del Excelentísimo Ayuntamiento de las Palmas de Gran Canaria y este Diputado del Común, donde se analizó la eficacia de la gestión realizada con base en dicha colaboración. Respecto al convenio suscrito con el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, se ha llevado a efecto, asimismo, la correspondiente reunión de seguimiento a la que asistieron, tanto el presidente de la comisión de sugerencias y reclamaciones de dicha corporación local, como este Comisionado y personal de su equipo de asesores, si bien el encuentro fue aplazado hasta las primeras fechas del año 2011.

En la actualidad se encuentra pendiente de determinar la fecha de la reunión prevista entre la oficina municipal del defensor de la ciudadanía del Ayuntamiento de Candelaria y el Diputado del Común, por lo que daremos cuenta de la misma en nuestro próximo Informe anual.

Debemos señalar, finalmente, que en el último epígrafe de este primer bloque realizamos una exposición de los datos referidos a la colaboración recibida de los ayuntamientos de Las Palmas de Gran Canaria, Santa Cruz de Tenerife y Candelaria, dando continuidad al análisis iniciado en el pasado ejercicio sobre la efectividad de los convenios suscritos.

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

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

Durante los días 27 al 29 de septiembre, se celebraron las XXV jornadas de coordinación de Defensores del Pueblo. Dicho encuentro se enmarca dentro de las relaciones que, de forma periódica, mantienen las instituciones de Defensores del Pueblo existentes en el territorio nacional con el objeto de abordar, desde su especial perspectiva, temas de interés para los ciudadanos. En esta ocasión, la organización de las mismas corrió a cargo de la Defensora del Pueblo de La Rioja.

El tema sobre el que versaron los trabajos se centró en *"El impacto de la crisis económica en el ejercicio de los derechos de las personas"*. En los meses previos, se desarrollaron tres talleres de trabajo preparatorios de estas jornadas en torno a las siguientes cuestiones:

- Evaluación de las medidas de carácter económico y social.
- Evaluación de las medidas de apoyo a las familias: en especial en materia de vivienda.
- Evaluación del impacto de la crisis en la actividad de las Defensorías del Pueblo.

En el marco de las jornadas de coordinación, el Diputado del Común desarrolló una ponencia sobre las conclusiones alcanzadas en el segundo de los talleres: *"Evaluación de las medidas de apoyo a las familias: en especial en materia de vivienda"*. La exposición supuso una reflexión sobre la necesidad de perseverar en la línea de la intervención pública con el objeto de garantizar a todos los ciudadanos el ejercicio del derecho a disfrutar de una vivienda adecuada. Es competencia de los poderes públicos ajustar las políticas de vivienda a los nuevos tiempos, implementando los mecanismos precisos para fomentar, en especial, la reactivación del mercado de alquiler de viviendas, tanto libre como acogida a la protección pública, ampliando, al mismo tiempo, los sectores de población susceptibles de acceder a ayudas públicas para el alquiler de vivienda.

Las jornadas acogieron también el IX Foro de Derechos Ciudadanos para tratar, en particular, de los derechos de las personas con especiales dificultades ante la crisis económica, dando cabida a la intervención de representantes de las entidades sociales más destacadas en su labor a favor de los derechos humanos.

En cuanto al tema central tratado, las propuestas que las Defensorías trasladan a los poderes públicos, ante la actual situación de crisis económica, con el fin de garantizar los derechos y libertades fundamentales de las personas, se concretaron en las siguientes conclusiones:

“1. Nuestra razón de ser como Defensorías del Pueblo conlleva la convicción de que solo una decidida razón reguladora del mercado financiero por parte de los poderes públicos, así como de su supervisión, ha de ser el motor central para evitar situaciones críticas como las actualmente padecidas, y tal normación debe ser dirigida hacia la garantía de los derechos de las personas y la promoción de los principios del Estado Social.

2. La crisis económica no puede traducirse en una merma en los derechos del Estado Social. Los poderes públicos deben garantizar el impulso de la sanidad, la educación, protección al desempleo y los servicios sociales, especialmente en favor de las personas que padecen un mayor riesgo de olvido o exclusión social.

Las dotaciones de partidas presupuestarias deben ser suficientes para los distintos programas sociales vinculados con los derechos, es fundamental priorizar distinguiendo las prestaciones esenciales de las accesorias.

3. La educación como instrumento excepcional para la igualdad de oportunidades y la equidad, requiere una atención específica de nuestros gobernantes y una supervisión muy activa de las Defensorías para evitar la pérdida y/o devaluación de las prestaciones educativas.

4. Las distintas Administraciones y sus órganos deben actuar de manera coordinada y deben generar confianza. Sería conveniente abrir un debate sobre el modelo de sector público, con el objetivo de tender hacia una Administración moderna, transparente, eficaz y que mejore los servicios que presta a las personas.

La transparencia y claridad administrativa exigen que en materia de ayudas, dada la diversidad de los entes que las convocan, se implante un mecanismo centralizado de información de todas las convocatorias de ayudas existentes, para personas, familias y empresas y que la concesión de éstas sea fácil tanto en su tramitación como en su consecución.

5. Los poderes públicos deben garantizar la protección de las necesidades mínimas de las personas desempleadas, así como establecer programas de formación que permitan su rápida reinserción laboral.

Las autoridades laborales deben someter a controles rigurosos la aprobación de los ERES para evitar que se conviertan en un instrumento de ejecución de despidos improcedentes.

6. La necesidad de ingresos públicos no puede perjudicar los principios de justicia y progresividad del sistema tributario debiendo reforzar la lucha contra el fraude fiscal.

7. Debe reforzarse la efectividad y extensión del derecho a la vivienda, con atención específica a colectivos con especial necesidad, y garantizando que el suelo cumpla su verdadera función social tutelada constitucionalmente.

En los procesos de adjudicación de las viviendas protegidas se debe garantizar la publicidad, concurrencia y transparencia, estableciendo un baremo basado en criterios objetivos y en cupos de colectivos preferentes. Asimismo, debe reforzarse la inspección de la Administración para garantizar el cumplimiento de las obligaciones que corresponden a los adquirentes o arrendatarios de viviendas protegidas y sancionar las conductas infractoras.

8. Debe procurarse un crecimiento racional de los núcleos urbanos, evitando procesos de segregación parcial vinculados a la marginalidad, y se debe favorecer la utilización de las viviendas ya construidas. En este

sentido, los Planes urbanísticos y de vivienda deberían priorizar la reutilización del parque de viviendas existente, favoreciendo la reforma interior, la conversión de viviendas libres no absorbidas por el mercado, en viviendas protegidas, y muy especialmente, el alquiler de vivienda.

9. Debe mantenerse el acceso de las personas inmigrantes a los derechos sociales y a todos los servicios públicos universales evitando todo posible brote de xenofobia o racismo.

10. El recorte del gasto público no debe suponer una merma sustancial para el apoyo de aquellas asociaciones y entidades privadas sin ánimo de lucro en épocas de crisis, que desarrollan actividades de interés social en favor de los colectivos más necesitados.

11. Dado que la Administración local es la más próxima a las personas que demandan diariamente de sus servicios públicos, urge adoptar un nuevo sistema de financiación municipal que permita a las Entidades Locales garantizar su actividad con cargo a sus presupuestos, huyendo de una financiación finalista.

**REFLEXION FINAL DE CIERRE DE DOCUMENTO:** Los Defensores y las Defensoras aquí presentes nos comprometemos a asumir y promover la difusión de los principios y objetivos de la Declaración de 2010 como Año Europeo de la Lucha Contra la Pobreza y la Exclusión Social como vía de defensa y garantía de los derechos sociales.

## **5.2. Jornadas organizadas por otras Defensorías del Pueblo**

El Diputado del Común participó en la celebración del seminario sobre la presencia de los valores democráticos en el proceso educativo, organizado por el Defensor del Pueblo, con la colaboración de la Fundación Valsaín para la protección y defensa de los valores democráticos, y la Fundación Germán Sánchez Ruipérez, los días 5 y 6 de mayo de 2010, en Madrid.

La sesión comenzó con una ponencia inaugural acerca de la transmisión de los valores en el proceso educativo, continuando con una segunda exposición sobre el sistema de transmisión de estos valores en Francia y concluyó con una tercera ponencia en relación con la función que desempeña la familia en este sentido. El acto fue clausurado por el actual Ministro de Educación.

El 10 de mayo de 2010, el adjunto del mayor del Diputado del Común intervino en la presentación formal del recientemente constituido *Mecanismo Nacional de Prevención con arreglo al Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura u Otros Tratos o Penas Crueles o Degradantes*, cuyas funciones han sido atribuidas al Defensor del Pueblo. El propósito de esta Jornada fue dar a conocer la organización del Mecanismo Nacional de prevención, así como cambiar impresiones sobre las diferentes situaciones existentes en Europa sobre el cumplimiento del citado Protocolo Facultativo.

También a iniciativa de la Institución del Defensor del Pueblo, el Diputado del Común ha participado en el trabajo sobre la "*Determinación de la edad de los menores no acompañados*". Asimismo, en las jornadas de trabajo organizadas a tal efecto, celebradas en Madrid el 10 de noviembre de 2010. En ellas estuvieron presentes representantes del cuerpo forense, de la Fiscalía, de las administraciones central y autonómica, en función de

sus respectivos ámbitos competenciales, y de las organizaciones no gubernamentales más representativas.

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

### **6.1. Jornadas en torno a la aplicación en Canarias de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad**

El Diputado del Común, en colaboración con la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, y con la participación, asimismo, de la cátedra de la UNESCO de la Universidad de las Palmas de Gran Canaria y el Comité Español de representantes de las personas con discapacidad (CERMI), ha organizado las primeras jornadas en torno a la "*Aplicación en Canarias de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*".

Los actos, que contaron con una nutrida asistencia (68 personas en Gran Canaria y 113 en Tenerife), se desarrollaron los días 14 y 15 de octubre de 2010, en Las Palmas de Gran Canaria y Santa Cruz de Tenerife, respectivamente. El contenido íntegro de las intervenciones de los ponentes se encuentra en nuestra página web: [www.diputadodelcomun.com](http://www.diputadodelcomun.com). Los videos disponen de subtítulos y audiodescripción.

Se reseñan, a continuación, las ponencias impartidas:

**Ponencia 1.** *La Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad.* Estuvo a cargo de doña Carmen Delia Medina Castellano. Doctora en Derecho. Máster en Bioética. Diplomada en Enfermería. Profesora en programas de expertos en Geriátrica. Colabora en proyecto de investigación sobre accesibilidad – Campus Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Coautora del libro: *Cuidados socio-sanitarios*.

**Ponencia 2.** *Las políticas de accesibilidad y la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad.* A cargo de don Óscar Moral Ortega. Abogado en ejercicio. Asesor jurídico del comité español de representantes de personas con discapacidad (CERMI). Presidente de la comisión de derechos humanos, igualdad de trato y propuestas normativas del CERMI. Vocal del consejo para la promoción de la accesibilidad y supresión de barreras de la Comunidad Autónoma de Madrid. Miembro del comité de expertos del observatorio de justicia gratuita del Consejo General de la Abogacía Española y La Ley. Autor de varias publicaciones.

**Ponencia 3.** *Autonomía personal y Atención a la Dependencia con relación a la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad.* A cargo de don Antonio Jiménez Lara. Sociólogo. Especializado en el análisis de necesidades sociales, especialmente en el campo de la discapacidad y la dependencia. Coordina los programas del observatorio estatal sobre discapacidad y colabora como consultor con diversas instituciones del sector social, como el Real Patronato sobre Discapacidad, Fundación ONCE, el Comité Español de representantes de personas con discapacidad (CERMI), y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). Participó en la elaboración del Libro Blanco sobre la atención a las personas en situación de dependencia en España y en diversos planes sobre discapacidad de ámbito estatal, autonómico y municipal.

**Ponencia 4.** *La capacidad de las personas y la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad.*

En Las Palmas de Gran Canaria estuvo a cargo de doña Carmen María Simón Rodríguez. Magistrada-Juez titular del Juzgado de Primera Instancia Núm. 15 de Las Palmas de Gran Canaria, especializado en Familia e Incapacidades. Ingresó en la carrera judicial en el año 1991. Ascendió a magistrada en mayo de 1998. Con amplia experiencia docente. Es coautora de la obra *"Marco Jurídico y Social de las Personas Mayores y de las Personas con Discapacidad"* (Editorial Reus). Miembro electo de la sala de gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Canarias durante el período 1999-2000.

En Santa Cruz de Tenerife, la ponencia fue impartida por doña Nieves Rodríguez Fernández. Magistrada-Juez titular del Juzgado de Primera Instancia Núm. 8 de Santa Cruz de Tenerife, especializado en Familia y Tutelas. Ingresó en la carrera judicial en el año 1991. Ha tenido intervenciones como ponente en múltiples cursos sobre Derecho de Familia y Capacidad de las personas organizados por el Instituto Canario de Administraciones Públicas, la UNED, la Universidad de verano de Adeje y la Escuela de Servicios Sanitarios y Sociales de Canarias. Ha intervenido también en congresos de la Sociedad Canaria de Geriatria y Gerontología, y ha sido ponente en las jornadas organizadas en Tenerife, en mayo de 2010, por Aequitas y la Fundación Tutelar Canaria Sonsoles Soriano Buignon.

Los ponentes, cuya colaboración fue decisiva para la realización de las jornadas, ofrecieron su tiempo y conocimientos de forma desinteresada, con el fin de que un instrumento jurídico tan trascendental en la protección de los derechos de las personas con discapacidad, fuera conocido en nuestro ámbito territorial.

De sus intervenciones hemos extraído las siguientes conclusiones:

**1.** La Convención de Naciones Unidas aprobada por la Asamblea de Naciones Unidas, el 13 de diciembre de 2006, con fuerza de ley en España, desde el 3 de mayo de 2008 (BOE núm. 96, de 21 de abril de 2008), consolida el proceso de especificación de derechos iniciado con la Convención Universal de los Derechos Humanos. Se abandona la idea de que las personas con discapacidad son objeto de actuaciones asistenciales para convertirse en auténticos sujetos de derechos humanos. Determina, por tanto, un tránsito de la ética de la beneficencia a la ética de la autonomía.

**2.** La Convención adopta el modelo social de la discapacidad, entendiendo que el origen de la discapacidad es, en gran medida, debido a factores sociales. Las personas con discapacidad se encuentran con dificultades en su quehacer diario, no tanto por su propia situación, sino, sobre todo, en el momento de interactuar con su entorno. Dejamos, por tanto, atrás el modelo acogido en nuestra Constitución de 1978 y en la Ley de Integración de los Minusválidos de 1982 (LISMI), vigente al día de hoy. El gran reto, ahora en España, es adoptar verdaderamente el modelo social de la discapacidad establecido en la Convención y ya reconocido en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal (LIONDAU), superando la concepción médico-rehabilitadora que aún hoy subsiste.

**3.** La Convención es el primer instrumento internacional de derecho adoptado por la Unión Europea como organismo con personalidad jurídica propia. Desde el punto de vista jurídico, se convierte en un instrumento de interpretación de los derechos contenidos en la Constitución Española. Sus principios fundamentales son: La autonomía personal, la no discriminación y

la accesibilidad universal. A través del Protocolo Facultativo a la Convención, las personas o grupos de personas pueden presentar sus quejas o informes al Comité de los Derechos de las personas con discapacidad.

**4.** En materia de accesibilidad, se produce un cambio importante en los conceptos, abandonando el concepto negativo de barreras basado en la dificultad, para adoptar el de accesibilidad universal, un concepto positivo, basado no en la superación de un obstáculo, sino en la creación de algo nuevo, distinto. Por tanto, se hace imprescindible un cambio en nuestra legislación y, en este sentido, es pionera en España la Comunidad Autónoma de Navarra al aprobar la Ley Foral 5/2010, de 6 de abril, de accesibilidad universal y diseño para todas las personas. Esta cuestión debe también abordarse, con urgencia, en nuestro ámbito autonómico.

**5.** La LIONDAU obliga a las comunidades autónomas a desarrollar sus respectivas normativas territoriales. Cumplidos los plazos establecidos para ello, la ausencia de normativa produce y producirá muchas contradicciones. En el caso de nuestra Comunidad Autónoma, no se ha aprobado el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal, habiéndose aprobado la norma nacional hace tres años, por lo que es imprescindible que por el Parlamento se apruebe la correspondiente a nuestro territorio. También está pendiente la constitución de la Junta Arbitral Autonómica para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad, mediante el correspondiente acuerdo del Gobierno Autónomo con la Junta Arbitral Central, ya constituida. Este mecanismo permitiría resolver pequeños problemas por medio de un laudo arbitral, sin llegar a ningún tipo de sanción.

**6.** Coinciden, en el tiempo, la Convención de Naciones Unidas y la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, que se aprueba el día 14 de diciembre. Justo un día antes, el 13 de diciembre, se aprueba por la Asamblea General de Naciones Unidas, la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad. Esta coincidencia en el tiempo nos lleva a analizar la relación existente entre ambas. La Ley consolida derechos subjetivos y universales en la protección social, en el área de los servicios sociales, algo que es relativamente novedoso, ya que nuestro sistema de servicios sociales se había configurado sobre la base de otra serie de principios o valores, como el de la graciabilidad o la disponibilidad presupuestaria. Establece unos requisitos claramente definidos, un catálogo de servicios y prestaciones a los que se tiene derecho, y, además, un procedimiento normalizado de valoración y reconocimiento del derecho que termina con una resolución susceptible de ser recurrida. En definitiva, es una ley que mejora, sustancialmente, la situación de las personas en situación de dependencia. Con la aprobación de la Ley, los términos minusválidos o minusvalía, son erradicados de nuestra normativa vigente y se sustituyen por los de discapacidad y personas con discapacidad.

**7.** No obstante, la Ley 39/2006 tiene muchas insuficiencias y, sobre todo, cuando valoramos su adaptación, o no, al contenido de la Convención, comenzando por el artículo 19 de esta última, que establece el derecho de las personas con discapacidad a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad. Respecto al modelo social de la discapacidad adoptado por la Convención, se debe hacer referencia, de manera especial,

al contenido del artículo 2 de la Ley, que entiende a la discapacidad como asociada a las limitaciones de los individuos y no como el resultado de su interacción con el medio físico. El nuevo derecho de ciudadanía que consagra la Ley se aleja de la Convención, pues tal como está construido parece que no va dirigido tanto a favorecer la autonomía como a proteger a las personas que se encuentran ya en situación de dependencia. El catálogo de prestaciones está limitado a los grandes dependientes y la integración sólo se valora en el plano laboral y educativo, que, si bien son importantes, no son los únicos. Además, tiene un enfoque asistencialista, olvidando la promoción de la autonomía personal y la vida independiente. No garantiza, con suficiencia, la libertad de decisión de la persona, ni su participación en la configuración de la prestación. El artículo 4.2.g) de la Ley reconoce el derecho de las personas en situación de dependencia a decidir, con libertad, sobre su ingreso en un centro residencial. En el caso de que la persona no esté en condiciones de expresar su consentimiento, se requerirá autorización judicial<sup>1</sup>. En la actualidad, muchas de las formas de ingreso en centros de personas mayores y discapacitadas, se alejan de la Convención.

**8.** Hay algunos cambios necesarios en la Ley 39/2006 para ajustarla al contenido de la Convención:

- Que las ayudas económicas previstas en la disposición adicional tercera de la Ley, se consideren derechos subjetivos al igual que el resto del catálogo.
- Generalizar los apoyos para todas las actividades, no solo para las básicas, sino también para las instrumentales y las avanzadas de la vida diaria, y para todas las personas que de forma permanente o puntual lo precisen, ya que, en su actual configuración, sólo protege las situaciones permanentes de dependencia.
- Desarrollar un catálogo de prestaciones que no sea tan generalista, sino que responda más bien a los perfiles de las personas.
- Crear un estatuto jurídico específico para el cuidador informal, con el objeto de remover los obstáculos actuales, que permita conciliar la vida familiar y laboral.
- Eliminar las restricciones que afectan a la prestación de asistencia personal, de forma que no sólo apoye la integración educativa y laboral, sino que pueda apoyar la integración en el deporte, tiempo libre, etc. Al mismo tiempo, eliminar las restricciones en el acceso a esta prestación que solo está contemplada para los grandes dependientes.
- Regular la figura del asistente personal.

**9.** La capacidad jurídica de las personas viene reconocida en el artículo 10 de la Constitución Española, que otorga igualdad de derechos y no excluye a nadie en el ejercicio de los mismos. Esta capacidad necesita de lo que podemos definir como un plus, por el cual una persona puede ejercer esos derechos y contraer obligaciones, es decir, capacidad de obrar. Esta tiene dos elementos esenciales que son el conocer lo que hacemos y el querer realizarlo, es decir, conocimiento y voluntad. Se adquiere conforme a nuestro ordenamiento jurídico vigente por la mayoría de edad y sólo puede restringirse por medio de un procedimiento judicial contradictorio que termina con una sentencia. Sobre la incapacitación legal y el procedimiento

---

<sup>1</sup> Instrucción Número 3/1990, de 7 de Mayo de 1990, de la Fiscalía General del Estado, sobre el régimen jurídico que debe de regir para el ingreso de personas en residencias de la tercera edad.

de incapacitación, tenemos que remitirnos a los Títulos IX y X del Libro Primero del Código Civil y a los artículos 756 y siguientes de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

**10.** El artículo 12 de la Convención consagra el derecho al igual reconocimiento como personas ante la ley e implica el abandono casi total del modelo que hemos tenido hasta ahora de limitación absoluta de la capacidad de obrar a determinadas personas, que tienen o presentan ciertas limitaciones en su capacidad de autogobierno, con figuras sustitutivas de la capacidad como la tutela. A partir de la Convención de Naciones Unidas se apuesta por nuevas figuras como la asistencia para la toma de determinadas decisiones o las guardas de hecho. Es obligatorio interpretar la legalidad vigente de acuerdo con los principios contenidos en la misma. No pueden seguir produciéndose situaciones iguales a las de hace 100 años, en las que una persona que afrontaba una demanda de incapacitación tenía más del 95% de posibilidades de obtener una sentencia de incapacitación total, para todo y para siempre.

## **6.2. Veinticinco aniversario de la Institución del Diputado del Común**

Al amparo de lo previsto en el artículo 13 del Estatuto de Autonomía de Canarias, aprobado por Ley Orgánica 10/1982, de 10 de agosto, y en desarrollo de dicho precepto, el 12 de febrero de 1985 se promulgó la Ley 1/1985, del Diputado del Común. Un año después, el Parlamento de Canarias elegía al primer Diputado del Común, don Luis Cobiella Cuevas, cuyo mandato se desarrolló hasta el año 1991.

A partir de entonces, desempeñaron sus funciones como Diputado del Común, don Arcadio Díaz Tejera; al término de su mandato, le sustituye don Fernando Giménez Navarro, que, a su vez, es sustituido por el actual Diputado del Común, don Manuel Alcaide Alonso.

Un hecho que hay que destacar, en esta andadura, fue la promulgación de la Ley 7/2001, de 31 de julio, actualmente en vigor, la cual vino a derogar la antigua Ley 1/1985, de 12 de febrero, del Diputado del Común. La experiencia acumulada, a lo largo de los años, hizo que se planteara la oportunidad de reconsiderar la normativa reguladora de esta Institución, y, en especial, la necesidad de su adecuación a la reforma del Estatuto de Autonomía llevada a cabo mediante la Ley Orgánica 4/1996, de 30 de diciembre.

En el año 2010 se ha celebrado el 25 aniversario del Diputado del Común como alto Comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los derechos fundamentales y libertades públicas de los ciudadanos.

Con tal motivo, el pasado 7 de mayo, se celebraron una serie de actos conmemorativos en la sede de esta Institución en Santa Cruz de La Palma, a los que, entre otras personalidades autonómicas y locales, asistieron: el Defensor del Pueblo de España, don Enrique Múgica Herzog; el Sindic de Greuges de Cataluña, don Juan Ribó I Massó; la Procuradora del Principado de Asturias, doña M<sup>a</sup> Antonia Fernández Felgueroso; la Defensora del Pueblo de La Rioja, doña María Bueyo Diez Jalón; el Procurador del Común de Castilla y León, don Javier Amoedo Conde; el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, don José Pablo Ruíz Abellán; el Sindic de Greuges de la Comunidad Valenciana, don José Cholbi Diego y el Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha, don José Manuel Martínez Cenzano.

Entre los actos desarrollados, destacamos la conferencia pronunciada por el Defensor del Pueblo, en el Teatro Chico de Santa Cruz de La Palma, bajo el título "*El Defensor del Pueblo en la España de hoy*".

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

Ha transcurrido más de un año desde que el Diputado del Común puso en funcionamiento de forma oficial la página web institucional. A continuación, damos cuenta de los datos e informaciones más destacadas en este año 2010, respecto de los servicios que ofrece, los cuales hemos de significar que permanecen en continua mejora.

Una de las novedades de nuestra página web, ha sido la modificación de la base de datos para poder incorporar a las Resoluciones del Diputado del Común, la información sobre la aceptación o no de las mismas por parte de la administración pública correspondiente. La finalidad que se persigue es una mejora continua en la transparencia de la información que se publique, de tal manera que cualquier persona, entidad, asociación o medio de comunicación con interés en las Resoluciones, pueda conocer no solo el tipo de intervención que está llevando a cabo este Comisionado parlamentario, sino, además, pueda conocer si las Resoluciones fueron aceptadas, las no aceptadas y las parcialmente aceptadas.

Interesa, este año, destacar la cada vez mayor aceptación que se observa respecto de las diferentes secciones que se incluyen en la página web, y que resultan de interés para los ciudadanos. Así, la página web del Diputado del Común, incluye los siguientes servicios:

- *Buzón del ciudadano* a través del cual recibimos mensajes en los que nos trasladan sus principales preocupaciones.
- *Consultorio exprés* donde cualquier persona puede realizar una consulta referente al ámbito de actividad del Diputado del Común.

A este respecto debemos informar de que cualquier persona puede expresar una opinión referente al ámbito de actividad del Diputado del Común, y plantear una consulta a través del consultorio exprés. Ahora bien, el Diputado del Común no se identifica con las opiniones de los usuarios, sino que se limita a recoger estas en su portal. No obstante, antes de publicar las opiniones, se revisan. Y, de conformidad con el aviso legal, no se admiten aquellos mensajes que, a juicio de la institución del Diputado del Común, puedan considerarse insultantes, obscenos, difamatorios o contrarios a las leyes españolas, así como los que sean percibidos como publicitarios o alejados de los objetivos de dicha sección.

Por otra parte, las respuestas que se ofrecen en el consultorio exprés son a título meramente informativo, y sólo se admiten las consultas que guarden relación directa con la actividad del Diputado del Común, aunque, en ocasiones, también tratamos de orientar al ciudadano sobre la vía más adecuada para el ejercicio de su pretensión.

- *Solicitudes de entrevista con el Diputado del Común*. Se facilita el contacto entre la ciudadanía y nuestro personal, evitando desplazamientos o esperas innecesarias a los usuarios de los servicios que ofrece el Diputado del Común.
- *Solicitudes de visita del Diputado del Común a centros educativos*.

Las secciones que están siendo más 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 y pueden vulnerar sus derechos, o bien a personas que prefieren efectuar dichas consultas a través de la red.

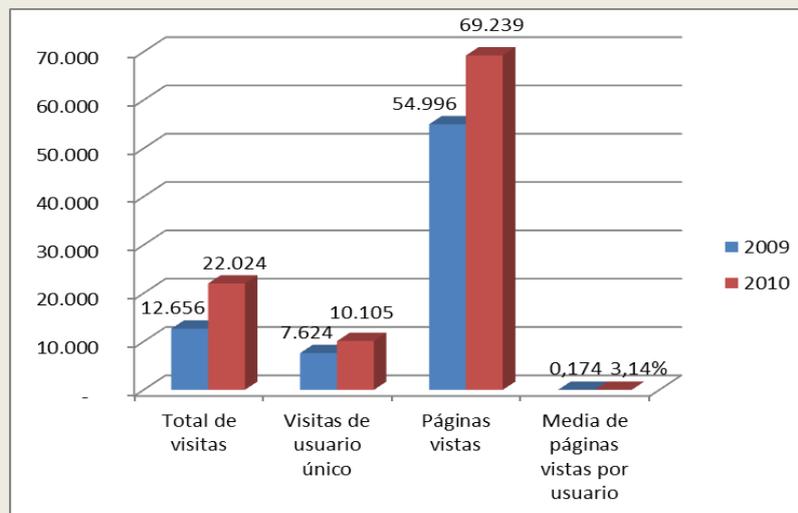
Con respecto a las visitas recibidas, páginas vistas y la media de páginas vistas por usuario, hemos observado las cifras que se reflejan en el siguiente cuadro. Los datos resultantes suponen para esta Institución un reto para continuar mejorando:

**Datos relativos a los años 2009-2010<sup>2</sup>**

\*año 2009 se reflejan 3 meses

	<b>*2009 / % por 12Meses 2010</b>		
Total de visitas	3 164	12 656	22 024
Visitas de usuario único	1 906	7 624	10 105
Páginas vistas	13 749	54 996	69 239
Media de páginas vistas por usuario	4,35%	0,174%	3,14%

En el siguiente cuadro comparativo, reflejamos los datos estadísticos más significativos, en cuanto a las visitas recibidas en nuestra web desde su inicio<sup>3</sup>:



\* Comparativa Año 2009-2010

Por otra parte, respecto al origen geográfico de las visitas a la página web, presentamos, a continuación, un cuadro con los datos obtenidos:

**Distribución geográfica:**

<b>España</b>	<b>2 967</b>	<b>21 117</b>
---------------	--------------	---------------

<sup>2</sup> Fuente: *Google Analytics*.

<sup>3</sup> En octubre de 2009, entró en funcionamiento, de forma oficial, la nueva página Web del Diputado del Común, aunque estaba operativa desde septiembre de 2009.

Madrid	373	9 943
San Cristóbal de La Laguna		3 798
Las Palmas de Gran Canaria	1 827	3 091
Santa Cruz de Tenerife		636
Sevilla	370	412
Barcelona		343
<b>Extranjero</b>		<b>547</b>
México	59	<b>221</b>
Perú		<b>87</b>
Colombia		<b>77</b>
Argentina		<b>62</b>
Estados Unidos		<b>52</b>
Venezuela		<b>48</b>

*Fuente: Google Analytics*

Asimismo, procede destacar los siguientes datos relativos a la información incluida por parte de la Institución en la página web, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010:

- Se publicaron 57 noticias en la sección de actualidad del Diputado del Común.
- Se recibieron y contestaron 63 consultas, que quedan publicadas y puede leer cualquier usuario.
- Se recibieron 26 mensajes al buzón del ciudadano.
- Se recibieron 116 solicitudes de entrevista.

Podemos concluir, por tanto, que en el ejercicio al que se refiere el presente informe, la nueva página del Diputado del Común, ha tenido una buena aceptación por parte de los usuarios, y esta Institución pretende continuar mejorando los servicios que presta a través de la misma con el objetivo de que se convierta en una herramienta cada vez de más útil para la ciudadanía, y sirva para mejorar la protección de sus derechos y libertades.

## **8. Desarrollo en 2010 de los convenios suscritos por el Diputado del Común.**

Para cumplir con el compromiso asumido por este Comisionado en los convenios de colaboración suscritos con los ayuntamientos de Las Palmas de Gran Canaria, Santa Cruz de Tenerife y Candelaria, pasamos a dar cuenta del desarrollo de los mismos durante el año 2010.

En este año se sistematizan, por primera vez, los datos relativos al Ayuntamiento de Candelaria, después de que se formalizase, el pasado 21 de enero, la colaboración con la oficina municipal del defensor de la ciudadanía de dicha corporación municipal.

Al mismo tiempo, nos encontramos en disposición de realizar una primera valoración comparativa, respecto del pasado año, de la evolución y efectividad de los convenios suscritos con los ayuntamientos de Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria.

Al margen de la reseña de los datos disponibles, debemos destacar que existe, y en algunos casos, se afianza una línea de comunicación directa, tanto en el ámbito técnico como entre los responsables de los distintos departamentos municipales y este Diputado del Común, lo cual permite una mayor fluidez en la comunicación y resolución de los asuntos que afectan al ciudadano.

En cuanto a las cifras resultantes de dicha colaboración, se han elaborado las tablas-resumen correspondientes al año 2010, referidas a los ayuntamientos de Las Palmas de Gran Canaria, Santa Cruz de Tenerife y Candelaria. En ellas se consignan, por una parte, las áreas de queja y la cifra total, y de otra, los siguientes conceptos:

- Número de peticiones realizadas y respondidas, en el ejercicio 2010 (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 (días 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 2010 (número de peticiones realizadas en 2010 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).

Finalmente, y con referencia a los ayuntamientos de Las Palmas de Gran Canaria y Santa Cruz de Tenerife, se han confeccionado sendas tablas comparativas de las cifras totales correspondientes a los años 2009 y 2010.

La evolución en la colaboración recibida desde el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria es especialmente positiva. De las setenta y dos peticiones de informe dirigidas por este Comisionado, en el año 2010, tan sólo ocho se encuentran pendientes de respuesta. Al mismo tiempo, pese a haber aumentado el número de solicitudes respecto al año anterior, el tiempo medio de respuesta, que es todavía algo elevado, se ha reducido de forma sensible, de ciento doce a cincuenta y tres días, situándose en un nivel similar al registrado en el segundo semestre del año 2009, momento en el que tuvo efectividad el convenio suscrito. El tiempo medio de pendencia ha evolucionado también de forma muy positiva y se sitúa en treinta y nueve días, frente a los ochenta y cinco del pasado ejercicio.

También se ha visto reducido el tiempo de espera en las solicitudes de informe dirigidas y contestadas por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, de setenta y cinco días de media a cincuenta y siete, a pesar de que las peticiones han aumentado, de manera considerable, de veintiséis a cuarenta y cuatro. No obstante, el tiempo medio de respuesta es todavía elevado. Los asuntos pendientes han aumentado, si bien, porcentualmente, se mantienen en un nivel muy similar al pasado ejercicio (34,6% en 2009 y 38,6% en 2010). El tiempo de pendencia respecto a los asuntos que no han sido contestados necesita ser mejorado ya que ha pasado de ochenta y seis días de media en 2009 a ciento cincuenta y cinco en 2010.

Finalmente, los datos relativos al Ayuntamiento de Candelaria revelan que este ha respondido de forma eficaz a las escasas peticiones de informe efectuadas durante el año 2010. El tiempo medio de respuesta a dichas

peticiones ha sido de treinta días, sin que existan asuntos pendientes al momento de redacción de este informe.

### Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

Áreas	Datos solicitados				
	Número de peticiones realizadas y respondidas en el ejercicio 2010	Tiempo medio de respuesta (días)	Asuntos pendientes al finalizar el ejercicio 2010	Tiempo medio de pendencia	Resoluciones
Menores	4	30	0	0	0
Vivienda	6	51	2	28	0
Discapacidad	3	38	2	15	2
Economía y Hacienda	5	93	0	0	0
Salud y Sanidad Pública	2	70	0	0	0
Actividades Clasificadas	11	30	0	0	0
Obras Públicas	4	78	0	0	0
Política Territorial	1	31	1	95	2
Comercio y Consumo	7	80	0	0	0
Servicios Urbanos	5	65	0	0	0
Servicios Públicos	3	60	0	0	0
Servicios Sociales	6	36	2	29	0
Seguridad Pública	3	38	1	29	2
Trabajo y Función Pública	4	38	0	0	1
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>53</b>	<b>8</b>	<b>39</b>	<b>7*</b>

\* 3 Resoluciones pendientes de respuesta (en Política Territorial y Seguridad Pública) y 4 contestadas por esta Administración (en Discapacidad, Trabajo y Función Pública y Seguridad Pública).

### Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

Áreas	Datos solicitados				
	Número de peticiones realizadas y respondidas en el ejercicio	Tiempo medio de respuesta (días)	Asuntos pendientes al finalizar el ejercicio 2010	Tiempo medio de pendencia	Resoluciones

	<b>2010</b>				
<b>Menores</b>	2	30	1	73	0
<b>Mayores</b>	1	58	2	31	0
<b>Educación</b>	0	0	1	275	0
<b>Discapacidad</b>	0	0	1	144	1
<b>Economía y Hacienda</b>	6	114	3	116	0
<b>Salud y Sanidad Pública</b>	1	51	0	0	0
<b>Actividades Clasificadas</b>	6	30	0	0	1
<b>Obras Públicas</b>	0	0	1	226	0
<b>Política Territorial</b>	9	110	4	172	0
<b>Servicios Urbanos</b>	0	0	1	303	0
<b>Servicios Públicos</b>	0	0	1	165	0
<b>Servicios Sociales</b>	0	0	1	46	0
<b>Seguridad Pública</b>	0	0	0	0	1
<b>Trabajo y Función Pública</b>	1	36	0	0	1
<b>Turismo y Transporte</b>	1	30	1	150	0
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>57</b>	<b>17</b>	<b>155</b>	<b>4 *</b>

\* 1 Resolución pendiente de respuesta (en Discapacidad) y 3 contestadas por esta Administración (en Actividades Clasificadas, Trabajo y Función Pública y Seguridad Pública)

### **Ayuntamiento de Candelaria**

	<b>Datos solicitados</b>				
<b>Áreas</b>	<b>Número de peticiones realizadas y respondidas en el</b>	<b>Tiempo medio de respuesta (días)</b>	<b>Asuntos pendientes al finalizar el ejercicio 2010</b>	<b>Tiempo medio de pendencia</b>	<b>Resoluciones</b>

	<b>ejercicio 2010</b>				
<b>Menores</b>	2	30	0	0	0
<b>Discapacidad</b>	0	0	0	0	1
<b>Actividades Clasificadas</b>	2	30	0	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1*</b>

\* 1 Resolución contestada por esta Administración (en Discapacidad)

**Comparativa (años 2009 y 2010)  
Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria**

	<b>Datos solicitados</b>				
<b>Año</b>	<b>Número de peticiones realizadas y respondidas en el ejercicio</b>	<b>Tiempo medio de respuesta (días)</b>	<b>Asuntos pendientes al finalizar el ejercicio</b>	<b>Tiempo medio de pendencia</b>	<b>Resoluciones</b>
<b>2009</b>	56	112	18	85	3
<b>2010</b>	64	53	8	39	7

**Comparativa (años 2009 y 2010)  
Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife**

	<b>Datos solicitados</b>				
<b>Año</b>	<b>Número de peticiones realizadas y respondidas en el ejercicio</b>	<b>Tiempo medio de respuesta (días)</b>	<b>Asuntos pendientes al finalizar el ejercicio</b>	<b>Tiempo medio de pendencia</b>	<b>Resoluciones</b>
<b>2009</b>	17	75	9	86	0
<b>2010</b>	27	57	17	155	4

**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. DISCAPADIDAD**

### **Índice:**

- 1.1. Introducción**
  - 1.1.1. Consideraciones generales**
  - 1.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**
    - 1.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**
- 1.2. Del acceso a los recursos para las personas con discapacidad**
  - 1.2.1. Funcionamiento de los centros Base de atención a las personas con discapacidad**
  - 1.2.2. Recursos del plan socio-sanitario de atención a las personas con discapacidad en Canarias 2005-2010 (PAD)**
    - 1.2.2.1. Funcionamiento de las comisiones socio-sanitarias insulares de acceso y seguimiento a los recursos del PAD**
    - 1.2.2.2. Listas de espera para acceso a recursos del PAD**
    - 1.2.2.3. Espacio socio-sanitario**
- 1.3. Entornos físicos, transportes y comunicaciones para todas las personas:**
  - 1.3.1. Consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras**
  - 1.3.2. Entornos físicos accesibles**
  - 1.3.3. Accesibilidad a los medios de transporte e instalaciones**
  - 1.3.4. Reserva de plazas de aparcamiento, en el domicilio de las personas con discapacidad**
- 1.4. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Discapacidad**
- 1.5. Resoluciones más significativas del Diputado del Común**

### **1.1. Introducción**

#### **1.1.1. Consideraciones generales**

Este año 2010, se proclamó Año Europeo de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social. Los cuatro objetivos por conseguir estaban orientados a:

1. El reconocimiento de derechos que permitiera hacer visibles y reconocer el derecho de las personas que se encuentran en situación de pobreza y exclusión social a vivir con dignidad y a desempeñar un papel activo en la sociedad, así como a participar como destinatarias en las políticas que se emprendan.

2. A compartir la responsabilidad promoviendo el apoyo social a las políticas de inclusión social enfatizando la responsabilidad colectiva e individual, fomentando el compromiso y la participación de todos los actores, tanto públicos como privados, en la lucha contra la pobreza y la exclusión social.

3. La cohesión social, trabajando por una sociedad más cohesiva y solidaria en la que nadie dude de los beneficios que tiene para toda la sociedad la erradicación de la pobreza, en el marco de un desarrollo sostenible y garantizando la igualdad de oportunidades.

4. El compromiso de la Unión Europea y sus Estados miembros respecto a la lucha contra la pobreza y la exclusión social e involucrar a todos los niveles políticos para conseguir la erradicación de la pobreza, impulsando con más fuerza la acción de los Estados miembros y de la Unión Europea en este ámbito.

Una realidad de nuestro contexto europeo es que una sexta parte de su población tiene alguna discapacidad y suele enfrentarse a barreras relacionadas con las actitudes y el entorno que impiden su plena participación social y económica.

La tasa de pobreza de las personas con discapacidad es un 70% superior a la media, lo que conlleva un alto riesgo de exclusión social.

Más del 30 % de las personas mayores de 75 años experimentan ciertas limitaciones y más del 20% viven con limitaciones severas. Se espera que aumente el porcentaje de personas con discapacidad a medida que envejece la población de la UE.

Las personas con discapacidad tienen el mismo derecho que cualquier otra persona a la dignidad, la independencia y la participación social plena.

Hacer posible que disfruten de ese derecho es el núcleo fundamental tanto de la Estrategia Europea sobre Discapacidad (2010-2020), que se ha aprobado este mismo año, como de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, de la que la UE es signataria.

La Estrategia pretende asegurar la aplicación completa de los derechos reconocidos por la Convención, siendo sus ámbitos de acción:

1. Accesibilidad: Garantizar la accesibilidad a los bienes y servicios, en especial los servicios públicos y los dispositivos de apoyo para las personas con discapacidad.

2. Participación: Lograr una plena participación en la sociedad de las personas con discapacidad:

- permitiéndoles disfrutar de todos los beneficios de la ciudadanía de la Unión Europea;

- suprimiendo las trabas administrativas y las barreras actitudinales a la participación plena y por igual;

- proporcionando servicios de calidad de ámbito local que comprendan el acceso a una ayuda personalizada.

3. Igualdad: Erradicar de la Unión Europea la discriminación por razón de discapacidad.

4. Empleo: Posibilitar que muchas personas con discapacidad tengan ingresos por actividades laborales en el mercado de trabajo abierto.

5. Educación y formación: Promover una educación y un aprendizaje permanente inclusivos para todos los alumnos con discapacidad.

6. Protección social: Promover condiciones de vida dignas para las personas con discapacidad.

7. Sanidad: Potenciar la igualdad en el acceso a los servicios sanitarios y a las instalaciones vinculadas para las personas con discapacidad.

8. Acción exterior: Promover los derechos de las personas con discapacidad en la acción exterior de la Unión Europea.

La Estrategia ofrece un marco para la acción concertada a escala comunitaria y nacional con el fin de mejorar la situación de las personas con discapacidad, además, la Comisión se asegurará de que los programas de la Unión Europea en ámbitos de actuación que afecten, particularmente, a las personas con discapacidad ofrezcan posibilidades de financiación, en este sentido, pretende optimizar el uso de los instrumentos de financiación europeos para favorecer la accesibilidad y la no discriminación y aumentar la visibilidad de las posibilidades de financiación en los programas posteriores a 2013 por lo que se refiere a la discapacidad.

No desaprovechemos esta nueva oportunidad que se nos brinda, para hacer realidad en Canarias los objetivos de esa estrategia, ya que la situación de las personas con discapacidad en nuestro ámbito autonómico, está íntimamente unido a los avances que se produzcan en su integración plena y en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos de esta Comunidad.

Algunas cosas van cambiando, como el diseño de entornos físicos accesibles para todos, nuevas formas de transporte, pero también es deseable un mayor impulso de esas actuaciones en todos los territorios insulares y que alcance también a las tecnologías y los sistemas de la información y las comunicaciones (TIC), y a otras instalaciones y servicios.

Como bien señala la Convención de Naciones Unidas y la Estrategia Europea sobre discapacidad, la accesibilidad es una condición previa a la participación en la sociedad y en la economía, y la Unión Europea, de la que formamos parte, tiene un largo camino que recorrer para conseguirla.

La elevación a la categoría de derechos humanos, de los derechos de las personas con discapacidad, constituye un punto de inflexión a la hora de garantizarles los apoyos necesarios para que alcancen su participación plena en la vida económica y social.

Con esta premisa, organizamos durante este año las primeras jornadas sobre la Convención, en colaboración con la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, la cátedra de la UNESCO de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y el Comité Español de representantes de las personas con discapacidad (CERMI).

La actividad nos permitió no sólo analizar el contenido de ese instrumento jurídico incorporado a nuestro ordenamiento legal, sino también, reconocer las luces y sombras que, en la actualidad, tenemos, para, al final, crear nuevas sinergias entre especialistas, instituciones, colectivos y personas con discapacidad, que permitan avanzar en la consecución de sus objetivos, haciéndola realidad en nuestro hacer diario, a todos los niveles, en lo público y en lo privado.

### **1.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

Preocupa, precisamente, a este Comisionado la falta de oportuna respuesta a las resoluciones que enviamos a todos los ayuntamientos y cabildos con ocasión de la actuación de oficio identificada con la referencia **EQ-0188/2007**, en la que abordamos el grado de cumplimiento de la

normativa sobre accesibilidad y supresión de barreras en nuestro ámbito autonómico; ha sido necesario reiterarles el deber legal que tiene de colaborar a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda y a las 84 de las 88 corporaciones locales.

Dado ese retraso, debemos esperar al Informe correspondiente a la actividad institucional del año 2011 para presentar las conclusiones obtenidas, dando cuenta también de aquellas administraciones que no contestaron al requerimiento de este Comisionado, según el procedimiento establecido en el artículo 37.3 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, sobre sugerencias, advertencias, recomendaciones y recordatorios de deberes legales.

#### **1.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**

Hemos reiterado el deber legal de colaborar a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda en los: **EQ-1445/2005, EQ-0983/2006, EQ-2175/2008, EQ-1238/2009, EQ-1507/2009, EQ-0736/2009, EQ-0301/2010 y EQ-0495/2010.**

Asimismo, al Cabildo de Tenerife con ocasión del **EQ-0597/2007**. Al Ayuntamiento de Alajeró, por la gestión del expediente identificado como **EQ-0495/2010** y al Ayuntamiento de Puerto del Rosario en la queja con referencia **EQ-1247/2009**.

### **1.2. Del acceso a los recursos para las personas con discapacidad**

En ese apartado resulta importante la aportación que hace nuestra trabajadora social, tanto en el estudio multidisciplinar de la diversa problemática que nos plantea las personas en sus quejas, con una atención personalizada, y, también, en la valoración de los datos que se obtienen de nuestras actuaciones.

#### **1.2.1. Funcionamiento de los Centros Base de atención a las personas con discapacidad**

Sigue siendo motivo de queja el excesivo retraso en la tramitación de los expedientes de solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad, que deben resolver los centros Base de atención a las personas con discapacidad.

En este apartado se tramitan al cierre del informe siete (7) expedientes, y si bien se archivaron en el mismo período igual número de quejas, por encontrarse los asuntos planteados solucionados o en vías de solución; en todos ellos, observamos cómo se han incumplido los plazos para tramitar y resolver.

Una gran parte de la actividad de los centros se concreta en la recepción de demandas de valoración efectuadas por la ciudadanía y de emisión de los correspondientes dictámenes, por ello, es exigible una adecuada y puntual respuesta a las mismas.

La evolución del número de solicitud y expedientes produce una acumulación de los mismos y un incremento en los tiempos de espera para

valoración. Como reconoce la misma Dirección General de Bienestar Social<sup>4</sup>, el aumento de solicitudes no se acompaña de un incremento proporcional de los recursos humanos.

Como resultado de la tramitación de los **EQ-0185/2010** y **EQ-0457/2010**, ambos en igual estado de tramitación, se resolvió remitir una recomendación, en julio de 2010, a la Dirección General de Bienestar Social, solicitándole que dispusiera lo necesario, para mejorar la gestión de los centros Base, aumentando la relación de puestos de trabajo y dotándolos de los medios necesarios para mejorar las condiciones de trabajo, en definitiva, mejorar su actividad, todo lo cual redundaría en una mejor atención a la ciudadanía.

Aunque en la respuesta recibida no se hace referencia a las actuaciones que se han llevado a cabo para mejorar la gestión de los centros Bases, ni se hace referencia a un posible aumento de los equipos de valoración, resulta evidente, por las reclamaciones tramitadas durante este año, que los esfuerzos realizados con la aprobación de un protocolo de aplicación para la tramitación y resolución de expedientes y la implantación de una nueva aplicación informática, no han logrado disminuir los plazos de tramitación y resolución de solicitudes.

El procedimiento de reconocimiento tiene dos fases, una administrativa y otra técnica, en la última de las señaladas tienen que intervenir, preceptivamente, los equipos de valoración y orientación, que deben estudiar y explorar a la persona, además de emitir un dictamen.

En nuestra Comunidad Autónoma, los tiempos para que una persona pueda ser valorada supera, en muchos casos, los 12 meses, por ello, es necesario que se disponga de los medios personales que sean necesarios para asegurarnos que una persona pueda ser examinada en un tiempo mucho menor ya que sólo con el resultado de ese reconocimiento podrán acceder a prestaciones económicas, beneficios fiscales, viviendas adaptadas, plazas de aparcamiento, adaptaciones de puestos de trabajo, centros de día, centros residenciales, centros ocupacionales, etc.

Además, ha de tenerse en cuenta que, al estar ubicados los equipos de valoración y orientación en las islas capitalinas, es decir, Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria, uno de estos debe desplazarse para hacer los reconocimientos a las islas de La Palma, La Gomera, El Hierro y Lanzarote. Se excluye la isla de Fuerteventura, ya que por informe de la Dirección General de Bienestar Social, del 20/07/2010, se conoce de la existencia de un equipo en esa isla.

Identificada por la administración la necesidad de aumentar la relación de puestos de trabajo en los centros Base de atención a las personas con discapacidad en Canarias, sobre todo del número de equipos de valoración y orientación, este Comisionado debe solicitar a las administraciones competentes que procedan a liberar los recursos económicos, que sean necesarios, para aumentar su número y evitar los excesivos retrasos que se producen.

---

<sup>4</sup> Informe de la Dirección General de Bienestar Social. Fecha: 12/08/2008. EQ 0139/2008: *"la lista de espera para valoración era en el Centro Base de Las Palmas de Gran Canaria, es de unos 10 meses, y desde esta Dirección se ha solicitado, desde hace bastantes años y de forma reiterada, la ampliación de la RPT del Centro Base de Las Palmas, ya que el número de Equipos de Valoración y Orientación con el que contamos es insuficiente"*.

Si comparamos los equipos de valoración y orientación constituidos con el número de equipos de valoración de incapacidades dependientes del Instituto Nacional de la Seguridad, se dispone de 17 equipos para la Provincia de Tenerife, con incremento de 1 equipo más en este año, y para la Provincia de Gran Canaria, se dispone de 21 equipos.

Basándonos en el estudio realizado por Abay Analistas para el IMSERSO, publicado en el 2006 y denominado: "*Análisis y Evaluación de los Centros y Equipos de las Administraciones Públicas que intervienen en la valoración de las distintas situaciones de discapacidad*", iniciaremos, en el próximo ejercicio, una actuación de oficio que permita conocer y estudiar el funcionamiento de los centros Base en Canarias.

### **1.2.2. Recursos del Plan Socio-sanitario de atención a las personas con discapacidad en Canarias 2005-2010 (PAD)**

Nos centraremos primero en valorar la situación de la red de recursos y/o servicios incluidos en el programa socio-sanitario de atención a las personas con discapacidad, mejor conocido como PAD, cofinanciado por la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, la Consejería de Sanidad y los cabildos insulares, con dos problemáticas que destacan por el número de quejas que se han recibido, el primero de ellos, referido al funcionamiento de las comisiones socio-sanitarias insulares de acceso y seguimiento a los recursos, y el otro, el déficit de plazas para atender las necesidades de apoyo de las personas con discapacidad en la isla de Gran Canaria.

En segundo lugar, nos referiremos a la valoración que las administraciones autonómicas e insulares hacen del espacio socio-sanitario, como mecanismo idóneo para la prestación de los apoyos adecuados a las personas con discapacidad.

#### **1.2.2.1. Funcionamiento de las Comisiones Sociosanitarias insulares de acceso y seguimiento a los recursos del PAD**

La red de recursos materiales y personales para la atención de las personas con discapacidad se transfirió desde la Comunidad Autónoma a los cabildos insulares. Con la aprobación del PAD, se crean las comisiones socio-sanitarias insulares de acceso y seguimiento de los recursos, por tanto, constituyen la puerta de entrada a esos servicios en el sistema de servicios sociales.

Dice el PAD que los criterios de acceso y el sistema de adjudicación de las plazas socio-sanitarias serán regulados por el Gobierno de Canarias mediante Decreto de acceso sin perjuicio de las competencias de los cabildos insulares reguladas por el Decreto 113/2002, de 9 de agosto, de traspaso de funciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias a los cabildos insulares en materia de servicios. Regulación normativa que al día de hoy no ha sido aprobada.

Sigue diciendo el plan, que se regulará, en la normativa de desarrollo, los modelos de solicitud de acceso a los recursos sociosanitarios, de informe clínico y de valoración psicológica y social, así como la documentación que debe aportar el solicitante y los criterios de priorización de casos,

incluyendo una discriminación positiva hacia los usuarios de las Islas no capitalinas.

Asimismo, establece la necesidad de crear mecanismos que faciliten la coordinación entre los diferentes servicios y niveles, sanitarios y sociales, y el correspondiente seguimiento del usuario a lo largo de las distintas modalidades de atención sociosanitaria.

Para la gestión de esos recursos especializados, dependientes de los cabildos insulares, señala el PAD, que deben garantizarse como mínimo:

- Los protocolos de actuación.
- Los programas necesarios conforme a criterios normalizados.
- La creación y mantenimiento actualizado del registro de personas con discapacidad.
- La guía de recursos socio-sanitarios de discapacidad actualizada.
- La aplicación de los criterios de priorización en los recursos.
- El seguimiento de la aplicación de criterios de calidad de los servicios.
- La evaluación de los planes de trabajo en el ámbito de centro.
- La promoción de acciones formativas, tanto a las personas dependientes y de su entorno, como del voluntariado social y de los profesionales que presten servicios a unos y otros.
- La coordinación con las "unidades de trabajo social municipales", ONG y de otras áreas del Bienestar Social, etc.

Sobre la base de los criterios anteriormente expuestos, se acordó iniciar una primera actuación de oficio, el **EQ-0254/2010**, en la que se solicitó informe tanto a la Dirección General de Bienestar Social como a los siete cabildos insulares, sobre la fecha de constitución de las comisiones en cada una de las islas, del número de expedientes tramitados en el último año y de sus protocolos de actuación tanto para la asignación de plazas como para el seguimiento de los usuarios.

De la información aportada se obtienen las siguientes conclusiones:

1. Las comisiones socio-sanitarias insulares, conforme a la información que nos aportan las administraciones consultadas, solo están constituidas en Lanzarote, La Gomera -anterior a la aprobación del PAD-, La Palma (con otro nombre) y Gran Canaria.
2. En el resto de las islas, como es el caso de Tenerife, las funciones las asume la unidad orgánica de discapacidad. En El Hierro, esas funciones las asume la asociación, sin fines de lucro, que gestiona el único recurso existente en la isla y, en el caso de Fuerteventura, no se aporta información al respecto.
3. El PAD establece, en su apartado 2.1.9. que el acceso a las plazas e itinerarios previstos en el mismo se realizará, salvo en el sector de salud mental, por los cabildos insulares y a través de las comisiones socio-Sanitaria insular de acceso y seguimiento, que, con apoyo administrativo, instruyen, valoran y proponen los recursos de atención socio-sanitaria de las personas demandantes.
4. La Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad establece, en su artículo 19, 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 estas; 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.

5. Deben desarrollarse formulas de acceso a los apoyos que necesiten las personas con discapacidad, que garanticen el principio de oportunidad e igualdad en el acceso, evitándose un trato discriminatorio en el acceso, en la distribución de los recursos y en la calidad de las atenciones, solo por razones geográficas.

6. El Programa socio-sanitario de atención a las personas con discapacidad en Canarias, aunque carece de un ropaje estrictamente jurídico que obligue a las partes que lo firman, sí constituye un instrumento muy importante de planificación estratégica y económica de los centros y servicios destinados a la atención de las personas con discapacidad, sobre todo, en momentos como los actuales de evidente estrechez económica.

### **1.2.2.2. Listas de espera para acceso a recursos del PAD**

La situación que nos plantea varios expedientes de queja que se señalan en el cuadro anexo:

<b>EQ-0397/2007</b>	02/05/2005
<b>EQ-1544/2008</b>	21/05/2007
<b>EQ-0500/2009</b>	Abril 2009
<b>EQ-0936/2010</b>	03/07/2007
<b>EQ-1038/2010</b>	25/01/2007
<b>EQ-1054/2010</b>	09/03/2009
<b>EQ-1077/2010</b>	24/03/2006
<b>EQ-1078/2010</b>	15/01/2007

Tiene que ver con la falta de recursos para personas con discapacidad en la isla de Gran Canaria donde hasta la fecha 29/10/2010, hay una lista de espera que agrupa a 267 personas, que tienen la resolución de la comisión socio-sanitaria insular de acceso y seguimiento favorable para acceder a un recurso, pero que por falta de plazas deben pasar a engrosar una lista de espera sin certeza de cuándo se puede materializar esa resolución favorable que se le ha notificado.

Del grupo de personas en lista de espera, 100 de ellas necesitan de un recurso en régimen externo y 167 un recurso en régimen interno.

El 9 de junio de 2010, se remitió al Cabildo de Gran Canaria una recomendación, donde valoramos técnica y jurídicamente la situación que planteaban los tres expedientes más antiguos (**EQ-0397/2007**, **EQ-0695/2008**, **EQ-1544/2008** y **EQ-0500/2009**), pues los otros son posteriores a la fecha de la resolución y fueron objeto de estudio y gestión individualizada.

Valorada la respuesta que nos fue remitida en el mes de julio de este mismo año, nos vimos en la necesidad de solicitar, formalmente, una aclaratoria, ya que la respuesta recibida no respondía a la problemática de cada una de las personas con solicitud o resolución favorable de acceso a recurso.

Además se mantuvo una reunión técnica con la gerencia del Instituto AS de atención social y socio-sanitaria.

En su ampliación de respuesta, el Cabildo de Gran Canaria nos expone que ya, en las reuniones de la comisión de seguimiento del PAD, se plantearon y propusieron acciones para atender la necesidad de nuevos recursos o la adecuación de los existentes.

Anexan las actas correspondientes a las reuniones de: 15 de febrero de 2006, 29 de noviembre de 2006, 17 de octubre de 2007, 15 de julio de 2008, 13 de mayo de 2009 y 10 de febrero de 2010.

Se estudia dirigirse a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, a los efectos de conocer su valoración sobre la existencia de esa lista de espera para acceso a recursos y las medidas que tiene previsto adoptar de forma coordinada con el Cabildo de Gran Canaria, para disponer, a corto, mediano y largo plazo, de los recursos necesarios para reducir el déficit de plazas existentes en esa isla.

### **1.2.2.3. Espacio socio-sanitario**

Con ocasión de las vigésimo terceras Jornadas de Coordinación de los Defensores Autonómicos y el Defensor del Pueblo, celebradas del 29 de septiembre al 1 de octubre de 2008 en la ciudad de Oviedo, que tuvieron por Tema: *Las personas en situación de desprotección social grave*, se remitió a la Consejería de Sanidad, a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda y los cabildos insulares, las conclusiones y la exhortación de los Defensores con motivo de las mismas, además de las conclusiones del taller sobre personas en situación de desprotección social grave con limitación de su capacidad.

La importancia del espacio socio-sanitario, como mecanismo de planificación y coordinación, de forma que pueda avanzarse en la consolidación de una red de servicios basada en acuerdos de funcionamiento integrado entre servicios –sociales y sanitario-, respaldada por el órgano de coordinación de la actuación de las distintas administraciones –autonómica, insular y local-, es indiscutible, sobre todo, en la actual coyuntura socio-económicas donde se le pide a todas las administraciones públicas que optimicen los recursos disponibles, pero también que aumentan las necesidades de las personas por diferentes causas.

En nuestra Comunidad Autónoma estamos finalizando la ejecución de programas, como el socio-sanitario, para la atención de las personas con discapacidad, que tenía entre sus objetivos sentar las bases de esa estructura organizativa.

Ahora, con la implantación del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, no debemos olvidar a aquellas personas que, sin poder ser valoradas como dependientes, son personas con discapacidad que siguen necesitando de una red de apoyos, cuyas bases ha dejado establecidas el programa socio-sanitario de atención a la discapacidad en Canarias, pero que debe evaluarse, continuarse y, también, reforzarse.

A continuación, destacamos los puntos fuertes y puntos débiles que se detectan en relación con el espacio socio-sanitario en nuestro ámbito territorial –aportaciones de las distintas administraciones-, para después elaborar una serie de propuestas, que, al igual que en el apartado de las

comisiones socio-sanitarias insulares, se exponen para el estudio y debate por todos los agentes particularmente implicados en la atención de las personas con discapacidad.

Puntos fuertes detectados:

- a. EL propio programa socio sanitario de atención a la discapacidad en Canarias (PAD) como instrumento de planificación estratégica y económica de los centros y servicios para la atención de personas con discapacidad.
- b. El Decreto 83/1998, de 28 de mayo, por el que se constituyen los consejos insulares de rehabilitación psicosocial y acción comunitaria (CIRPAC) para enfermos mentales, establece el desarrollo y promoción de los dispositivos rehabilitadores comunitarios, y se encomienda, a las corporaciones municipales o mancomunidades de municipios, la puesta en marcha y funcionamiento de centros de rehabilitación psicosocial.
- c. En otros territorios insulares, la coordinación la realizan bien los cabildos con las unidades de salud mental, o desde las comisiones socio-sanitarias insulares de acceso y seguimiento a los recursos del plan socio-sanitario de atención a las personas con discapacidad en Canarias
- d. El fortalecimiento de las redes de apoyo social y comunitario ha permitido que estas desarrollen subprogramas de empleo y alojamiento alternativo.
- e. La aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, que crea el sistema para la autonomía y atención a la dependencia (SAAD), con la colaboración y participación de todas las administraciones públicas.
- f. La solución que finalmente se adopte en nuestra Comunidad Autónoma una vez finaliza la ejecución de los planes sectoriales de mayores y personas con discapacidad
- g. La elaboración del III Plan de Salud de Canarias, en materia de salud mental, recogerá los objetivos establecidos en la estrategia en salud mental del Sistema Nacional de Salud, favorecerán el acceso de las personas a los apoyos que necesiten, garantizando la equidad en el acceso y la continuidad en el disfrute de los mismos, con una adecuada coordinación intra e interinstitucional.

Puntos débiles:

- a. La falta de regulación para la autorización de tratamientos no voluntarios, con las debidas garantías para que los mismos no sean una consecuencia de las deficiencias de funcionamiento, básicamente en el acceso y coordinación de la red de servicios socio-sanitarios, para asegurar la continuidad asistencial. Se valora esta regulación como un instrumento de protección distinto y alternativo a la incapacitación o el internamiento.
- b. Escasa dotación de recursos, que permita una oferta de apoyos igual en todas las islas y que no sólo se concentre en las grandes ciudades, sino que alcance también a las zonas rurales. Con ello, se evitaría que las personas tengan que salir de su entorno social y familiar para recibir esos servicios.
- c. Modelo de atención por competencias administrativas y no por necesidades de apoyo a las personas; es necesario que la intervención se plantee desde el prisma de las necesidades reales de estas, sin perder de vista la integralidad de las personas.
- d. En salud mental, no se cuenta con los recursos de atención primaria especializada (unidades de salud mental comunitarias) en todas las islas. Tampoco se cuenta con dispositivos de estancia breve, ni de estancia

intermedia y larga<sup>5</sup>. Lo mismo ocurre con los recursos residenciales y de régimen diurno.

Las propuestas formuladas, desde la valoración de los informes emitidos por las propias entidades, son:

- a. Intervenciones sociales integrales, evitando estructuras y competencias rígidas, ausentes de coordinación inter-administrativa, que eviten duplicidad de actuaciones y de apoyos, con la necesaria y actual racionalización de los mismos; se pretende no la destrucción de empleo, sino la de una adecuada redistribución de los recursos y la creación de nuevos apoyos para las personas con discapacidad y sus familias.
- b. Mejorar las prestaciones de cuidados en el entorno familiar, que incluya también de respiro familiar al cuidador o tutor y posibilite conciliar la vida familiar y laboral del cuidador o tutor.
- c. Necesidad de protocolos de actuación conjunta e integrada (servicios sociales y sanitarios, niveles insular y local).
- d. Que se cree un mecanismo real de coordinación inter-administrativa de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda y la Consejería de Sanidad, ya previsto en el programa socio-sanitario de atención a las personas con discapacidad en Canarias (2005-2010), que, a la vez, se coordine con el otro nivel de la administración canaria (el insular), y este último, con las administraciones locales, garantizando, además, la participación de las organizaciones de usuarios y familias.
- e. Puesta en marcha de programas de formación, información y asesoramiento para las familias, tutores o cuidadores, desde las unidades de salud mental comunitarias en coordinación con los servicios sociales municipales, que permitan a estas una mejor comprensión tanto del diagnóstico, como de las alternativas de tratamiento, prestando apoyo psico-terapéutico si fuere necesario.
- f. La creación de centros especializados en Canarias, que aseguren el acceso de todas las personas, independientemente del territorio insular donde vivan.
- g. El nuevo sistema de atención a las personas dependientes, previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, debe integrar todas las actuaciones y ser el referente de una coordinación real y práctica.
- h. Fomento de las fundaciones tutelares: promoción de mecanismos, a través de fundaciones y otras entidades, para el ejercicio de las obligaciones tutelares.
- i. Programas encaminados a fomentar mayor conciencia social para la convivencia de las personas con problemas de salud mental en el entorno.

### **1.3. Entornos físicos, transportes y comunicaciones para todas las personas**

#### **1.3.1. Consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras**

El día 20 de julio de 2010, se celebra una reunión extraordinaria del consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras, órgano colegiado creado por la Ley territorial 8/1995, de 6 de abril, de

---

<sup>5</sup> Sólo existen en las islas capitalinas.

accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación, a la que fue invitado por primera vez, este Comisionado.

En dicha reunión, se adoptaron acuerdos como estudiar las quejas sobre asuntos de interés general que afectan a las personas con discapacidad como pueden ser la ejecución de obras en espacios públicos o de uso público, los aseos públicos adaptados en edificios públicos, las limitaciones horarias a las plazas de aparcamiento para vehículos de personas con movilidad reducida, las paradas de vehículos de servicios público, la proliferación de bolardos en las ciudades canarias, etc. También acordó, la elaboración de su reglamento interno y la necesidad de dotarlo con personal técnico propio. Y, por último, la Viceconsejera de Bienestar Social e Inmigración informó de la constitución de una comisión técnica que propondrá las modificaciones legales necesarias para actualizar nuestra normativa territorial y adaptarla a las nuevas realidades jurídicas.

En este mismo año, con fecha 16 de diciembre, se reúne, de nuevo, el consejo. Destaca, en esta convocatoria, la presentación por la comisión de propuestas para la modificación de la Ley territorial 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación, de un informe en el que incorporan un proyecto de modificación de la citada normativa.

Ahora es el momento de que, por los miembros del consejo, en el que se encuentran representados los tres niveles de la administración canaria – autonómica, insular y local-, colegios profesionales, asociaciones empresariales, colectivos sociales y otras entidades, se estudie el documento presentado, y se hagan propuestas para adaptar la normativa vigente a la nueva realidad social y jurídica.

Por nuestra parte y de acuerdo con las atribuciones que nos confiere la Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, mantendremos el oportuno seguimiento de las actuaciones de ese órgano público, esperando que, con sus futuras actuaciones, satisfaga, en gran medida, las aspiraciones de colectivos y personas con discapacidad, que demandan el cumplimiento estricto de la normativa vigente sobre accesibilidad universal y diseño para todos.

### **1.3.2. Entornos físicos accesibles**

Como finalización de la actuación de oficio, el **EQ-0187/2007**, se acordó remitir a los ayuntamientos y cabildos una recomendación sobre la aplicación en nuestra Comunidad Autónoma de la normativa sobre accesibilidad universal.

Aunque, hasta la fecha de cierre de este informe, no se ha podido lograr que todas las administraciones contesten en el sentido de si aceptan o no la resolución que se les remitió, informaremos del resultado de este trabajo en el próximo ejercicio,

Aparte de la actuación de oficio antes señalada, destacamos dos quejas iniciadas a instancia de particulares. En la primera (**EQ-0495/2010**), el reclamante nos expone las dificultades que tiene para moverse por los espacios públicos de la población de Playa Santiago, en el Municipio de Alajeró. Recibido un primer informe del Ayuntamiento de Alajeró, hemos solicitado aclaración de la respuesta remitida por no contestar a los extremos planteados en la petición, si bien hace una exposición de las actuaciones desarrolladas en el municipio para mejorar la accesibilidad a

espacios e instalaciones de uso y/o acceso público. En la segunda planteada por una docente, (**EQ-0972/2010**), que no pudo incorporarse a la plaza que le fue asignada por tratarse de un centro educativo inaccesible y sin que se le aceptara su petición de destino a otro de los dos centros accesibles, en la zona sur de la isla de Tenerife. Se ha solicitado informe a la administración educativa tanto en lo que respecta a la asignación de plaza, como en lo referente a la accesibilidad de los centros educativos; se está a la espera de recibir respuesta.

### **1.3.3. Accesibilidad a los medios de transporte e instalaciones**

Iniciamos, en este ejercicio, una actuación de oficio, el **EQ-0912/2010**, sobre la accesibilidad a los medios de transporte público por carretera, en la isla de Tenerife, que incluye la adaptación de estaciones e intercambiadores, paradas y marquesinas, así como la formación del personal, todo ello de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, que regula las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. Del estudio de la documentación aportada reflejamos lo siguiente:

**Punto nº1**, sobre la accesibilidad en estaciones e intercambiadores de transporte en la isla de Tenerife:

- Grandes estaciones (de igual o más de 1.000.000 de viajeros al año):
  - Intercambiador de Santa Cruz
  - Intercambiador de La Laguna (en construcción).

Cumplen con el Decreto en lo relativo a aparcamientos, itinerarios accesibles, accesos y aseos; quedando pendiente el cumplimiento en lo relativo a mobiliario, mostradores, máquinas expendedoras, información y andenes.

- Resto de estaciones:

Cumplen lo establecido en el Decreto en cuanto a itinerarios accesibles, accesos y aseos. Incumpléndose en lo relativo a andenes y dársenas.

**Punto nº 2**, sobre material móvil existente: datos de la empresa TITSA:

- Grado de cumplimiento de las condiciones de accesibilidad de la flota.

<b>Flota</b>	<b>Total</b>	<b>Adaptados</b>	<b>Sin adaptar</b>	
Urbana	96	95	1	99,0%
Interurbana	433	151	282	34,9%
Total	529	246	283	46,5%

- La ley obliga a disponer del 100% de flota accesible en el transporte urbano.
- La ley obliga a un 10% de flota accesible en el transporte interurbano, que en el caso de Tenerife es de un 34,9% de accesibilidad, disponiendo 141 vehículos con rampa motorizada y 10 con elevador.
- La flota nueva adquirida de piso bajo dispondrá de doble rampa (tanto motorizada como manual), para ser accesible de inmediato en caso de fallo.

- También se dispondrá de dos micros adaptados para 6 plazas de viajeros con sillas de ruedas y 4 acompañantes. Se pondrán incluir en líneas regulares con demanda alta y donde el servicio sea deficitario.

**Punto nº 3, paradas y marquesinas:**

- Se distinguen:
  - a) Paradas de guaguas en calles locales de competencia municipal.
  - b) Paradas de guaguas en travesías urbanas de carreteras insulares de competencias repartidas entre el cabildo y los ayuntamientos.
  - c) Paradas de guaguas en carreteras convencionales insulares fuera de poblado de competencia del cabildo.
  - d) Paradas de guaguas en autopistas de competencia del cabildo.
- Proyectos de mejora de paradas de guaguas, en las siguientes vías: TF-180, TF-152, TF-436, TF-28, TF-65, TF-13, TF312, TF-315, TF-28, paradas situadas en carreteras del cabildo. Dotadas de carriles bus dentro del enlace, acera de apeadero para los peatones, marquesina de protección, acceso peatonal, sistema de solicitud de parada.
- Obras del tercer carril de la autopista TF-1: Proyecto de recuperación ambiental y paisajística en el que se incluyen acondicionamiento de las paradas de guaguas del tramo, incluso, la mejora del acceso peatonal a las mismas.
- Otros proyectos en marcha:
  - a) Mejora de la seguridad vial de parada de guaguas en la TF 5, enlace de Los Majuelos.
  - b) Acondicionamiento y mejora de la seguridad vial de paradas de guaguas en las carreteras TF-1 y TF-4.
  - c) Acondicionamiento y mejora de la seguridad vial de paradas de guaguas en las carreteras TF-2 y TF-5.
  - d) Acondicionamiento y mejora de la seguridad vial en accesos peatonales a las paradas de guaguas de la autopista TF-1.
- El Cabildo Insular de Tenerife realiza, en la actualidad, un estudio en el marco de su "Plan de Paradas" sobre el nivel de accesibilidad de las mismas. Para ello se han seleccionado las paradas con mayor afluencia de público de entre las alrededor de 3 500.
- Con el resultado de ese estudio, se decidirán las prioridades de actuación en vías y carreteras competencia del Cabildo, y, también, se crearán líneas de cofinanciación para que los ayuntamientos hagan lo propio en las paradas de su competencia.

**Punto nº 4, sensibilización del personal:**

- La formación del personal incluye un monográfico sobre la utilización de las rampas.
- TITSA se compromete a incluir en el plan de formación, la sensibilización del personal sobre las necesidades y particularidades del colectivo de personas con discapacidad.

En este apartado, se iniciará el próximo año una actuación de oficio que nos permita conocer el grado de cumplimiento del Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, que regula las condiciones básicas de accesibilidad y

no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, en el resto de las islas. El resultado de ese trabajo esperamos poderlo incorporar al informe del mismo ejercicio.

#### **1.3.4. Reserva de plazas de aparcamiento en el domicilio de las personas con discapacidad**

En este apartado seguimos tramitando el **EQ-1039/2009**, en el que la reclamante solicita al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana que le restituya la plaza, a título particular, que le había concedido en el domicilio particular; se da la circunstancia de que las actuaciones administrativas se realizan sin notificación alguna.

Se recibe la respuesta de la administración en la que manifiesta que remitirían todo lo actuado al "Departamento correspondiente". Se ha solicitado una aclaración de los términos en que se produce la respuesta.

También un colectivo de personas con discapacidad de La Palma presenta una queja relativa al otorgamiento de autorizaciones provisionales por los ayuntamientos para el uso de aparcamientos destinados a vehículos de personas con movilidad reducida y las limitaciones horarias que se imponen a esas plazas de aparcamiento (**EQ-0301/2010**). Se ha recabado un informe a la administración local, y se ha reiterado la solicitud a la administración insular.

#### **1.4. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de personas con discapacidad**

**EQ-0121/2010**. Recordatorio del deber legal y recomendación a la Viceconsejería de Bienestar Social e Inmigración, sobre el expediente de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. Aceptada

**EQ-0188/2007**. Recomendación a los cabildos insulares, sobre el cumplimiento de la normativa territorial sobre accesibilidad universal y diseño para todos.

**EQ-1039/2009**. Sugerencia al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana sobre concesión de plaza de aparcamiento en domicilio de personas con discapacidad. Se ha solicitado una aclaración de La respuesta.

**EQ-0185/2010** y **EQ-0457/2010**. Recordatorio de deberes legales y recomendación, a la Dirección General de Bienestar Social, sobre expedientes pendientes de tramitación por los Centros Base de Atención a las personas con discapacidad y funcionamiento de esos recursos. Aceptada parcialmente.

**EQ-0397/2007**, **EQ-0695/2008**, **EQ-1544/2008** y **EQ-0500/2009**. Recomendación al Cabildo de Gran Canaria sobre reducción de listas de espera para el acceso a los recursos del plan socio-sanitario de atención a las personas con discapacidad en Canarias. Aceptada parcialmente.

**EQ-1106/2009**. Sugerencia al Servicio Canario de Empleo, sobre mejora en la empleabilidad e integración laboral de persona con discapacidad. Aceptada.

**EQ-1293/2009.** Sugerencia a la Dirección General de Bienestar Social sobre la aprobación de programa individual de atención, del procedimiento 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. Aceptada.

**EQ-0188/2007.** Recomendación a los ayuntamientos de Canarias, sobre el cumplimiento de la normativa territorial sobre accesibilidad universal y diseño para todos.

**EQ-0188/2007.** Recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, sobre el Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y la Supresión de barreras. Aceptada.

**EQ-0592/2007.** Sugerencia al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, para que revisara justificación de autorización para colocación de bolardo por parte de un particular. Aceptada.

### **1.5. Resoluciones más significativas del Diputado del Común**

**EQ-0188/2007** Recomendación a los cabildos insulares sobre el cumplimiento de la normativa territorial sobre accesibilidad universal y diseño para todos.

Con ocasión de la actuación de oficio iniciada por este Comisionado Parlamentario, identificada con la referencia que se indica en el encabezamiento, sobre la accesibilidad de los establecimientos farmacéuticos en Canarias, se acordó remitir una recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda y a los 88 ayuntamientos canarios, solicitando a la primera, que revisara y adoptara cuantas medidas fueran necesarias para que el funcionamiento del consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras se adecuara a los dispuesto en la Ley territorial 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación, en adelante Ley 8/1995 y en el Reglamento de la misma; y respecto a los segundos, se sometió a su consideración la diversa problemática que ha planteado la ciudadanía en sus quejas, en materia de accesibilidad y supresión de barreras, con el fin de que, dando cumplimiento a las normas legales vigentes, se pueda disponer en nuestros municipios de espacios, servicios y comunicaciones, accesibles para todas las personas.

Con esa misma finalidad, trasladamos en esta oportunidad a los cabildos insulares, las siguientes

#### **Consideraciones**

La accesibilidad, constituye uno de los elementos fundamentales para garantizar el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, que, si bien y en un principio se planteó como la necesidad básica de un único colectivo social, ha ido, de manera progresiva, adquiriendo un reconocimiento general como elemento que mejora de 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 ascensores, 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.

El artículo 1 de la Ley 8/1995, de 6 de abril, establece que *“Todas las actuaciones futuras, públicas y privadas, en materia de urbanismo y edificación, así como en transporte y comunicación sobre los que la Comunidad Autónoma de Canarias tenga competencia, habrán de cumplir rigurosamente las prescripciones de la presente Ley y de sus normas de desarrollo.*

*En forma gradual y en los plazos que se fijen, los espacios públicos, edificios, transportes y medios de comunicación, hoy no accesibles, deberán adaptarse a lo establecido en la presente Ley”*

Tenemos que reconocer el hecho de que son los ayuntamientos las administraciones públicas que pueden desarrollar, mayoritariamente, actuaciones de carácter ejecutivo, por tener la capacidad legal para materializar los parámetros establecidos en la normativa autonómica, haciendo uso de todos los instrumentos de programación y planificación que están a su alcance y desarrollando su capacidad normativa a través de la aprobación de Ordenanzas Municipales.

No obstante lo anterior, tienen los cabildos como señala el artículo 40.1.a) de la Ley Territorial 14/1990, de 26 de Julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas Canarias, en adelante LRJAPC, al referirse a las competencias de los cabildos insulares en el ejercicio de la representación ordinaria del Gobierno de Canarias, establece la obligación de aplicar estrictamente y velar por el cumplimiento de las Leyes y reglamentos regionales.

También, el artículo 43.1.d) de la LRJAPC, establece como competencia particular de los cabildos, la de aprobar los planes insulares de obras y servicios elaborados en colaboración con los ayuntamientos de cada isla, de acuerdo con la legislación vigente en la materia, que no podrá ser modificados por el cabildo respectivo, salvo por causas justificadas y previa audiencia al ayuntamiento afectado.

**A)** Sobre la normativa sobre accesibilidad y supresión de barreras, la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su Protocolo Facultativo, aprobados por la Asamblea General de Naciones Unidas, el 13 de diciembre de 2006, ratificados por España, y que entraron en vigor el 3 de mayo de 2008<sup>6</sup>, constituyen un antes y un después, para más de 650 millones de personas en el mundo, al situar la discapacidad en el plano de los derechos humanos, obligándose los Estados partes a trabajar en el diseño de acciones positivas y políticas de no discriminación, así como a adaptar nuestro ordenamiento jurídico al contenido de la misma.

El Protocolo Facultativo permite, por primera vez en la historia de la ONU, que personas y colectivos puedan presentar sus reclamaciones ante el Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad, convirtiéndose, así, en un instrumento jurídico exigible a la hora de hacer valer de manera efectiva los derechos reconocidos en la misma.

Los textos de ambos documentos (Convención y Protocolo), así como los respectivos instrumentos de ratificación, puede ser descargados de nuestra página web: [www.diputadodelcomun.org](http://www.diputadodelcomun.org).

---

<sup>6</sup> Instrumentos de Ratificación: Convención - BOE núm. 96, de 21 de abril de 2008 y Protocolo Facultativo a la Convención - BOE núm. 97, de 22 de abril de 2008.

En el ámbito de la accesibilidad, la Convención nos obliga (Art. 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. Debiendo aplicarse esas medidas, entre otras cosas, a los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo, y, también, a los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

En el marco normativo de la Unión Europea, destacamos la aprobación de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2007/C 303/01) del 14 de diciembre de 2007, que, en referencia a la integración de las personas con discapacidad, en el artículo 26, reconoce el derecho a beneficiarse de medidas que garanticen su autonomía, su integración social y profesional y su participación en la vida de la comunidad.

Entre las normas aprobadas en el marco normativo estatal, destacamos por orden cronológico:

1. Ley 51/2003, sobre igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
2. Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre, por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad.
3. Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
4. Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
5. Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
6. Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordo ciegas.
7. Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
8. Ley 55/2007, de 28 de diciembre, del Cine, que establece distintas medidas, tanto para el acceso físico a las salas de cine como para la accesibilidad de las obras que se realicen.
9. Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, con disposiciones referentes a la accesibilidad de las páginas de Internet, a fin de garantizar su uso por parte de personas con discapacidad y de edad avanzada.
10. Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.
11. Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.

12. Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

13. Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte de personas con discapacidad, que obliga entre otras cosas, a que los transportes públicos adapten sus servicios e instalaciones a las necesidades de las personas discapacitadas.

14. Real Decreto 1612/2007, de 7 de diciembre, por el que se regula un procedimiento de voto accesible que facilita a las personas con discapacidad visual el ejercicio del derecho de sufragio.

15. Orden INT/3817/2007, de 21 de diciembre, por la que se desarrolla el procedimiento de voto accesible que facilita a las personas con discapacidad visual el ejercicio del derecho de sufragio, regulado en el Real Decreto 1612/2007, de 7 de diciembre.

16. Orden PRE/446/2008, de 20 de febrero, por la que se determinan las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el Real Decreto 336/2007, de 16 de Marzo.

17. Recomendación del Consejo de 3 de marzo de 2008, por la que se adapta la Recomendación 98/376/ce sobre la creación de una tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, con motivo de la adhesión de la República de Bulgaria, la República Checa, la República de Estonia, la República de Chipre, la República de Letonia, la República de Lituania, la República de Hungría, la República de Malta, la República de Polonia, Rumania, la República de Eslovenia y la República Eslovaca.

18. Instrumentos de Ratificación de la Convención sobre los Derechos de Las Personas con Discapacidad y del Protocolo Facultativo de la Convención, BOE núm. 96, de 21 de abril de 2008 y BOE núm. 97, de 22 de abril de 2008, respectivamente.

19. Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

20. Ley 1/2009, de 25 de marzo, de reforma de la Ley 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 esa finalidad.

21. Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

Parece necesario, bajo nuestro punto de vista, y así se le hizo saber en la recomendación dirigida a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, que debe abordarse en el seno del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y la Supresión de Barreras, órgano colegiado donde están representados todos los niveles administrativos canarios, empresarios, colectivos sociales, etc., el estudio de toda la legislación aprobada con posterioridad a nuestra normativa territorial, para promover ante el Parlamento de Canarias, las modificaciones que permitan su adaptación a la nueva realidad jurídica y social.

**B)** Constituyen motivos de queja ciudadana sobre accesibilidad y supresión de barreras, el diseño y trazado de los recorridos públicos, por encontrarse en ellos elementos como las aceras, pavimento, vados, bolardos, alcorques-tapas-rejillas, arbolado-setos-jardinería, que deben cumplir con las especificaciones establecidas en el Reglamento de la Ley Territorial 8/1995 y las normas técnicas del Anexo 1; y también, otros elementos como escaleras y rampas exteriores, para salvar diferencias de nivel, los ascensores y los pasos de peatones.

Preocupa a este Comisionado, la práctica de colocar bolardos de forma indiscriminada, que, si bien están autorizados por nuestra normativa, deben cumplir la función a que están destinados, es decir, impedir el paso de vehículos, pareciéndonos contrario a esos fines, su colocación en otros lugares y para otros fines<sup>7</sup>.

Otro apartado de quejas, está referido a la disponibilidad y uso de las plazas de aparcamiento para vehículos identificados con la tarjeta de aparcamiento, bien porque no se cumple con el mínimo legal establecido en los aparcamientos de titularidad pública, bien porque no se autorizan las reservas de dichas plazas con carácter permanente, bien porque se establecen restricciones horarias sobre las mismas, o bien, porque disponiéndose de ellas, no pueden ser ocupadas por las personas a las que están destinadas, siendo exigible ante esas conductas incívicas, la correspondiente sanción administrativa.

Por último, también constituye motivo de queja, las barreras físicas y de la comunicación en edificios públicos, que privan a las personas con discapacidad del derecho a acudir a esas instalaciones y beneficiarse de los servicios que en ellas se ofrecen. Al respecto, creemos que ha sido poco el esfuerzo que se ha hecho, por adaptar las edificaciones y, más preocupante aún, el hecho de que en algunas de las de reciente construcción, siga existiendo cualquier tipo de barreras.

**C)** La exigencia legal de la ficha técnica de accesibilidad está contenida en el artículo 7.3 Ley 8/1995, que expresa: *"En la memoria y documentación gráfica correspondiente a los proyectos de construcción, ampliación, rehabilitación y reforma, se justificará la idoneidad de las soluciones adoptadas mediante la elaboración de una ficha técnica de accesibilidad obligatoria, que se confeccionará conforme a las determinaciones que se especifiquen en las normas de desarrollo de la presente Ley"*.

Sigue diciendo la misma Ley, en su artículo 25, apartados 5 y 6, referidos a las medidas de control y las consecuencias que se derivan del incumplimiento de la Ley, que, si las obras realizadas no se ajustasen al proyecto autorizado y se comprueba que no se han cumplido las condiciones de accesibilidad, se deberá instruir el procedimiento establecido en la legislación urbanística vigente, y, si tales obras no son legalizables por no poderse adaptar a los preceptos de la ley y sus normas de desarrollo, se ordenará el derribo de los elementos no conformes; considerando como nula de pleno derecho, toda concesión de licencia de obra, que se apruebe

---

<sup>7</sup> U.1.3. Normas sobre el Mobiliario Urbano, U.1.3.3. Bolardos Anexo 1 URBANISMO (U) del Reglamento de la Ley 8/1995.

sin tener en cuenta los preceptos legales contenidos en la normativa territorial.

Entendemos que, aunque en algunos aspectos no es competencia de los cabildos, su exigencia, sí deberá elaborarse en los proyectos de construcción, ampliación, rehabilitación o reforma, que elabore la misma administración.

Por los anteriores antecedentes y consideraciones, en uso de la facultad que me otorga la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, estimo oportuno remitir a esa Corporación Insular la siguiente

### **Recomendación**

- Que se adopten las medidas que sean necesarias, para garantizar el cumplimiento estricto de la normativa territorial sobre accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación, en el territorio insular.

- Que se estudie por técnicos de esa administración, soluciones de accesibilidad para las edificaciones y servicios propios, adoptando las medidas que sean necesarias, para garantizar su acceso y disfrute por todas las personas.

Según dispone el artículo 37 de la Ley Territorial 7/2001, deberá dar respuesta a esta resolución en el 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 informo que esta recomendación será publicada en la página web de esta Institución, cuando se tenga conocimiento de su recepción por esa administración.

**EQ-1039/2009.** Sugerencia al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana para que se revise expediente administrativo por el que se concede reserva de aparcamiento en domicilio de persona con discapacidad.

Nos dirigimos, de nuevo, a Usted, en esta ocasión con relación al expediente de queja que tramitamos en esta Institución, identificado con la referencia del encabezamiento, relativo a solicitud de restitución de reserva de aparcamiento en domicilio de persona con discapacidad, sito en el número: (...) de la calle (...), de ese municipio.

### **Antecedentes**

**1º.** Debemos referirnos, necesariamente, al expediente de queja que tramitamos a instancia de la misma reclamante, identificado con la referencia **EQ-0689/2008**, que fue tramitada, gestionada y, posteriormente, archivada.

**2º.** En la citada reclamación del año 2008, la reclamante exponía que se le *"había quitado el vado que se le había concedido, sin previo aviso y sin comunicación posterior alguna, que le permitiera ejercer el derecho a recurrir la resolución adoptada"*.

**3º.** De la documental que aportaba con su reclamación, constaba Decreto de esa Alcaldía, de fecha 14 de noviembre de 2008, por el que se le concedía a Doña (...), *"autorización municipal en precario para la instalación*

de una "Reserva de aparcamiento para minusválido"<sup>8</sup> número (...), en el edificio situado en la calle (...)"

**4º.** En el apartado segundo del citado Decreto de la Alcaldía, se acuerda la exención del pago de tasa.

**5º.** Con ocasión de la tramitación de la queja del año 2008, desde esta Institución se requirió el preceptivo informe al Ayuntamiento en fecha 13-05-2008, para que manifestara las medidas que tenía previsto adoptar, con relación a la solicitud de restitución de la reserva de aparcamiento hecha por la reclamante, dándose la circunstancia de que tanto (...) como su (...), tienen reconocida discapacidad, en un grado total del (...) y (...) respectivamente.

**6º.** En respuesta de esa corporación municipal a este Comisionado Parlamentario, de fecha 30-09-2008, que hubo de ser reiterada, se nos comunica que: "con relación a su escrito con registro de salida de es Institución de 21 de julio de 2008, reiterando otro de 15 de mayo pasado, pongo en su conocimiento que, en la actualidad, Dña. (...) está en pleno uso de la reserva de aparcamiento de minusválido que le fue concedida".

**7º.** A la vista del contenido de la comunicación y manifestándose en el mismo sentido la reclamante, procedimos al archivo del expediente de queja, mediante Resolución de este Diputado del Común de fecha 12.11.2008.

**8º.** En el año 2009, y por escrito de 27 de julio, la reclamante se vuelve a dirigir a nosotros, manifestando que: "por el (...) del Ayuntamiento no me deja poner el coche más de 5 minutos en mi vado, sólo quiere que lo ponga 5 minutos para recoger o dejar a mi(...), como si mi (...) fuera carga y descarga, cuando mi vado no está para ese fin, sino para aparcar el coche".

**9º.** Sigue diciendo la reclamante que "por si fuera poco el (...) me dijo que iba a retirar medio metro mi vado para cedérselo a mi vecino (...) para que pudiera aparcar su coche y a otro vecino, D. (...), para que en ese medio metro pudiera aparcar su moto; por lo cual no puedo aparcar mi coche para recoger a mi hija pues podría tirar o rozar la moto del vecino".

**10º.** Admitida a trámite la nueva reclamación, se solicitó el correspondiente informe a ese ayuntamiento para que se nos remitiera copia del acuerdo o resolución que concede a la reclamante el uso de la reserva de aparcamiento en su domicilio y justificación técnico-jurídica del acuerdo de restricción sobre el uso de la plaza especial de aparcamiento concedida.

**11º.** Consta en la respuesta que nos remitió esa corporación, de fecha 26-04-2010, informe de actuación de la policía local, en el que se hace saber lo siguiente. "por parte del que suscribe se hace constar que en referencia al citado Aparcamiento de Minusválido<sup>9</sup>, número (...) y debido a una reordenación del tráfico en la vía se ha situado el mismo en la calle (...) esquina calle (...), a una distancia aproximada con el anterior de unos quince metros aproximadamente, tal como se puede observar en el reportaje gráfico adjunto".

**12º.** En escrito de alegaciones de fecha 28-05-2010, la reclamante manifiesta que las únicas comunicaciones que ha recibido de la corporación

---

<sup>8</sup> Terminología que debe ser sustituida por la de *persona con discapacidad*, conforme a la Disposición Adicional Octava de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia.

<sup>9</sup> Vocablo que ha de suprimirse y sustituirse por el de Aparcamiento para persona con discapacidad conforme a lo 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.

municipal sobre el cambio de ubicación de la reserva de plaza de aparcamiento, son a través de del Diputado del Común, pues no se le ha remitido por el ayuntamiento comunicación alguna. Igualmente manifiesta que no está conforme con la nueva ubicación propuesta para la plaza de aparcamiento, pues dista unos treinta metros de su vivienda, recorrido que debe hacer cada vez que necesite trasladar a su (...), de quien es su tutora y cuidadora principal, a los centros sanitarios (dos o tres veces por semana), en una silla de ruedas que pesa mas de 50 Kg.

### **Consideraciones**

**Primera.-** Por razón de nuestra intervención, debemos abordar, por una parte, la falta de notificación expresa de las resoluciones de esa corporación local, alegada por la reclamante y, por otra, el derecho de las personas con discapacidad a verse favorecidas con la concesión de plazas de aparcamiento en el domicilio.

**Segunda.-** Respecto de la primera cuestión, podemos afirmar que, conforme al contenido del artículo 58.1 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, la administración debe notificar a los interesados las resoluciones y los actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses, en los términos previstos en el artículo siguiente.

Es criterio doctrinal, avalado por la Jurisprudencia que, solo por medio de la notificación, se puede poner en conocimiento del interesado un determinado acto para que adquiera eficacia y pueda, en su caso, ser objeto de recurso.

*“La notificación –dice la S. de 3 de junio de 1999. Ar. 6296. Pte. Escusol- constituye un elemento para la seguridad jurídica”.*

Y a tenor de lo manifestado por la reclamante, en el año 2008, por un acto de la administración se procede a retirar la señalización de la plaza especial de aparcamiento en el domicilio de persona con discapacidad y, posteriormente, se vuelve a colocar la misma y, en la actuación administrativa del año 2009, se procede a reubicar la misma, sin que en ninguna de las dos actuaciones se haya notificado, expresamente, de lo acordado a la reclamante, tratándose, además, de actuaciones que, a nuestro entender, deciden sobre el fondo de su pretensión, y que, por exigencia legal, deberá notificarse el acto, con las formalidades que establece la norma general reguladora del procedimiento administrativo, para que pueda, en su caso, la perjudicada, ejercer los recursos que le correspondan.

**Tercera.-** Sobre el segundo de los asuntos, es decir, el derecho de las personas con discapacidad a verse favorecidas con la concesión de plazas de aparcamiento en el domicilio, partimos de la primera valoración que hace la corporación municipal, para conceder el derecho en precario, en la fecha 14-11-2008, favoreciendo tanto a (...) como a su (...), únicas personas que viven en el domicilio y ambas con discapacidad física reconocida, en diferentes grados.

Debemos significar que, efectivamente, es competencia del ayuntamiento establecer los criterios de oportunidad para tomar esa decisión administrativa, avalada por una justificación del interés público que hay que tener en cuenta y su proporcionalidad para el caso concreto.

En el asunto que nos ocupa, es evidente el interés público que supone favorecer la accesibilidad y el uso de los medios de transporte privados por parte de las personas con discapacidad, que ven, con ello, mejorada su autonomía personal. Por otra parte, puesto que se dispone del espacio físico para la ubicación de la plaza de aparcamiento en el domicilio de la solicitante, se cumplen también el segundo de los dos requisitos antes citados.

Ya en una Recomendación que se remitió a todos los ayuntamientos de Canarias, entre ellos a esa corporación municipal, en fecha 11-03-2010, con ocasión de la actuación de oficio identificada con la referencia **EQ-0188/2007** y que, ante la falta de respuesta, se ha reiterado con fecha 17-06-2010, tratamos, ampliamente, la normativa y nuestra valoración sobre el grado de cumplimiento en Canarias de las políticas públicas sobre promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras tanto físicas como de la comunicación.

No obstante lo anterior, parece oportuno volver a recordar la vigencia de un Tratado Internacional de protección de derechos, como es la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ratificada por España y en vigor desde el 3 de mayo de 2008 (Instrumento de Ratificación publicado en el Boletín Oficial del Estado núm., 96 del 21 de abril de 2008), que nos obliga, entre otras cosas, a tomar todas las medidas pertinentes, incluidas medidas legislativas, para modificar o derogar leyes, reglamentos, costumbres y prácticas existentes que constituyan discriminación contra las personas con discapacidad.

Además, del contenido del artículo 16.2 de la Ley territorial 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación, emana una obligación para los ayuntamientos de aprobar normativas que garanticen y favorezcan la accesibilidad de las personas en situación de movilidad reducida, y que, con respecto a los titulares de tarjetas, contendrán como mínimo:

a) Reserva, con carácter permanente, de plazas de aparcamiento debidamente señalizadas para vehículos que transporten personas con movilidad reducida, ubicadas en lugares próximos a los accesos peatonales dentro de las zonas destinadas al aparcamiento de vehículos ligeros, bien sean interiores, exteriores o subterráneos;

b) Ampliación del límite de tiempo, cuando este estuviera establecido, para aparcamientos de vehículos de personas con la movilidad reducida;

c) Reserva, en los lugares en donde se compruebe que es necesario, de plazas de aparcamiento;

d) Autorización para que los vehículos ocupados por dichas personas puedan realizar paradas en cualquier lugar de la vía pública, durante el tiempo imprescindible y siempre que no se entorpezca la circulación rodada.

Igualmente, el artículo 40.1 del Reglamento de la Ley territorial 8/1995, de 6 de abril, establece la obligación para los ayuntamientos de crear reservas de aparcamientos para vehículos que transporten Personas con Movilidad Reducida:

a) dentro de los aparcamientos generales y en la proporción y forma que señala el artículo 12 de este Reglamento;

b) en el domicilio de residencia de esas personas;

c) en el lugar de su trabajo;

d) en los lugares del municipio que, según acuerdo con los afectados, sea de interés.

De todo lo anterior, se reconoce la importancia que tienen los ayuntamientos, por su capacidad normativa y ejecutiva, en colaboración con las distintas Administraciones Públicas, para promover la total accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación, cumpliendo así con el contenido de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, derechos estos que ya vienen recogidos en nuestra Constitución, en sus artículos 9.2 y 49, que tuvieron un posterior desarrollo normativo tanto nacional, como, también, territorial, que, en nuestro caso, con la aprobación del Estatuto de Autonomía de Canarias, nos permitió crear un marco legal territorial que pretende la supresión de cuantas barreras impidan el acceso a la vida de las personas con discapacidad, fomentando, por una parte, la accesibilidad de los lugares y edificaciones destinadas a un uso que implique concurrencia de público, así como la adaptación de las instalaciones, edificaciones y espacios libres existentes, la adopción de medias y principios rectores que garanticen a las personas con limitación, movilidad o comunicación reducidas, el acceso y uso de las infraestructuras del transporte, incluyendo las instalaciones fijas de acceso público, el material móvil de viajeros, así como la vinculación entre ambos y los medios operativos y auxiliares precisos; y, por último, la promoción de la total supresión de barreras en la comunicación y para el establecimiento de mecanismos y alternativas técnicas que hagan accesibles los sistemas de comunicación y señalización a toda la población, a la vez que fija unos niveles mínimos de accesibilidad.

Por lo expuesto, y, en uso de las facultades que me confiere el artículo 37.1 de la Ley territorial, 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, reguladora de mis actuaciones, debo formularle a V. I. la siguiente

### **Sugerencia**

- Que se revise el expediente administrativo de concesión de reserva de plaza de aparcamiento en el domicilio de persona con discapacidad, los criterios que han determinado las posteriores decisiones, primero de retirarla, luego de reponerla y ahora de ubicarla en otro lugar, que no es el domicilio de la solicitante, valorándose las condicionantes personales de la reclamante y de su (...), que pareciere no se han tenido suficientemente en cuenta y a tenor de las normas que protegen los derechos de las personas con discapacidad, se estudie la reposición de la plaza de aparcamiento en el domicilio, tal y como se acordó en el Decreto de esa Alcaldía, de fecha 14 de noviembre de 2008.

Según dispone el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, deberá dar respuesta a esta sugerencia en el término no superior al de un mes, comunicando a este Comisionado Parlamentario 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 nuestra página web: [www.diputadodelcomun.org](http://www.diputadodelcomun.org).

**EQ, referencia en antecedentes.** Recomendación al Cabildo de Gran Canaria para que se reduzcan las listas de espera para acceso a recursos del plan sociosanitario de atención a las personas con discapacidad en Canarias 2005-2010 y se disponga de nuevos servicios a partir del año 2011.

Nos dirigimos, de nuevo, a Usted, en esta ocasión, con relación a los expedientes de queja que tramitamos en esta Institución, identificados con las referencias del encabezamiento, relativos a la falta de recursos para la atención de las personas con discapacidad, en el marco del programa socio-sanitario de atención a la discapacidad en Canarias 2005-2010, mejor conocido como PAD, en ese territorio insular.

### **Antecedentes**

La situación de los citados expedientes de reclamación es el siguiente:

1. **EQ-0397/2007**, iniciado a instancia de particular en fecha 19-03-2007, relativo a solicitud de recurso para don (...), con último informe del Instituto AS de Atención Social y Socio-sanitaria, de fecha 25-01-2010, dando cuenta que el solicitante de recurso se encuentra en la posición nº (...) de la lista de espera del centro de atención a discapacitados físicos - CAMF de (...), y una puntuación de... puntos.

2. **EQ-0695/2008**, iniciado en el área de discapacidad el 14-03-2008, a instancia de particular, relativo a solicitud de recurso para don (...), institucionalizado (...), bajo la tutela de (...), quedando delegada la guarda del mismo en (...). Actualmente tiene la tutela esa Corporación Insular, aunque continúa en un recurso destinado a la atención de (...).

3. **EQ-1544/2008**, iniciado a instancia de particular en fecha 28-07-2008, relativo a la solicitud de recurso para don (...), con informe del Instituto AS de Atención Social y Socio-sanitaria, de fecha 22-07-2009 y posterior seguimiento telefónico con la misma administración, que continúa hasta la fecha pendiente de resolución, habiéndose valorado, inicialmente, en la reunión de la comisión socio-sanitaria insular de acceso y seguimiento del PAD, la posibilidad de acceso a un recurso (...) de forma excepcional, cuestión esta que, finalmente, no se materializó, porque no se ajustaba a las orientaciones técnicas del equipo de valoración y orientación.

4. **EQ-0500/2009**, iniciado a instancia de particular con fecha 19-05-2009, relativo a la solicitud de recurso adecuado para don (...), quien fue expulsado del recurso al que venía acudiendo por dificultades adaptativas, precisándose nueva valoración y asignación de recurso, resolución que ha sido rechazada en dos ocasiones por los gestores del recurso, encontrándose, igualmente, en lista de espera, para un recurso del que no se dispone en la isla de Gran Canaria.

### **Consideraciones**

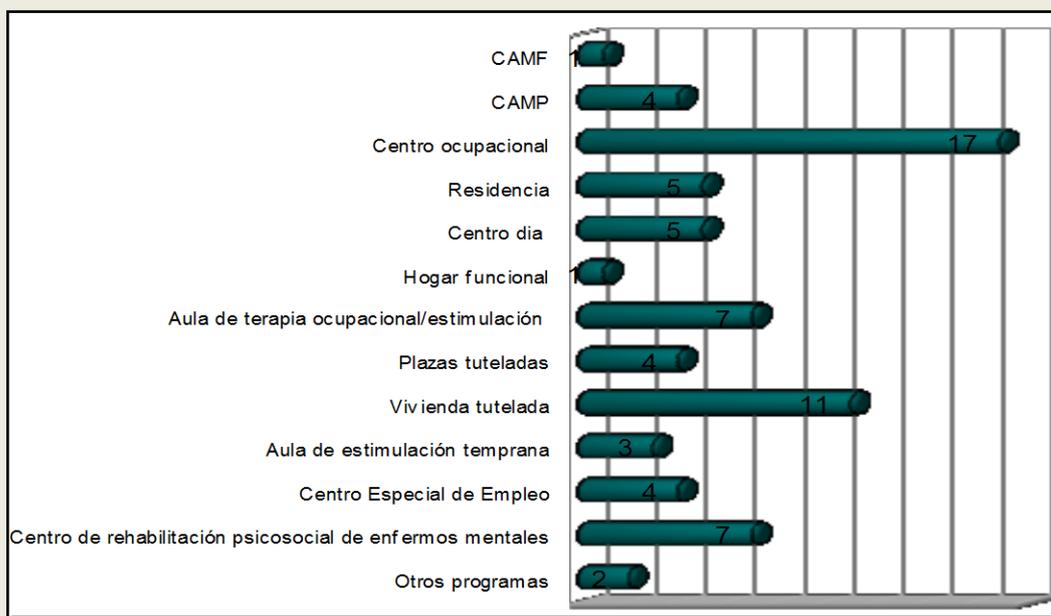
**Primera.-** El Decreto 113/2002, de 9 de agosto (BOCA núm. 110, de 16 de agosto de 2002), materializa el traspaso de funciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias a los cabildos insulares en materia de servicios públicos especializados a personas mayores, discapacitados y mujeres.

**Segunda.-** Posteriormente, por Decreto 193/2002, del 20 de diciembre (BOCA núm. 021, de 31 de enero de 2003), se traspasan los servicios, medios personales y recursos al Cabildo Insular de Gran Canaria para el ejercicio de competencias transferidas en materia de servicios sociales especializados a personas mayores y discapacitadas.

**Tercera.-** El Gobierno de Canarias, en sesión celebrada el día 29 de julio de 2004, adopta, entre otros acuerdos, el Programa Socio-Sanitario de Atención a la Discapacidad en Canarias (PAD).

**Cuarta.-** El PAD se ejecuta en el período de tiempo que va desde el año 2005, hasta el año 2010, lo que determina que estemos en el último tramo anual de su ejecución. En el anexo I del citado documento, aparece reflejada la oferta de recursos en la isla de Gran Canaria, para el momento de su firma, tanto en el sector de tercera persona, retraso mental, como los recursos de salud mental. Por otra parte, se establece la homologación de esos recursos de forma temporizada; y en el anexo III, se prevén las plazas pendientes de entrar en funcionamiento y la previsión de inicio, así como la temporalización de la entrada en funcionamiento y de inicio de esas nuevas plazas, previéndose un total de 157 plazas residenciales, de ellas 126 para salud mental y 31 para usuarios con necesidad de tercera persona; además, 102 plazas de alojamientos tutelados, correspondiendo 92 a salud mental y 10 para retraso mental - según definición del PAD-; y, por último, 77 plazas de estancia diurna, correspondiendo 60 de ellas, para salud mental y 17, para usuarios con necesidad de tercera persona.

**Quinta.-** De los datos extraídos de la actuación de oficio EQ-1563/2005, sobre recursos para la atención a la discapacidad en Canarias, en la isla de Gran Canaria, con la aportación tanto de los veintinueve municipios como del Cabildo Insular, nos consta la siguiente oferta de centros, representada de un modo numérico, no por el total de plazas existentes.



Este recuento de recursos, entre otros datos, nos aporta que en el sector "retraso mental" o discapacidad leve, parece tener cubierta, a través de los centros ocupacionales, la atención en régimen diurno de terapia ocupacional y de ajuste personal y social. Mientras, la discapacidad grave cuenta con una menor oferta de centros de día además de mayor dispersión geográfica.

**Sexta.-** Por lo que respecta a la isla de Gran Canaria, se prevén en el PAD 336 plazas de nueva creación, correspondiendo 157 a plazas residenciales, 102 a alojamientos tutelados y 77 de estancia diurna. Con una temporalización, en año, de puesta en funcionamiento: 94 en 2005, 94 en 2006, 90 en 2007, 26 en 2008, 16 en 2009 y 16 en 2010.

**Séptima.-** Como señala el PAD, la puerta de entrada a los recursos técnicos especializados de atención diurna y de atención residencial (salvo el sector de Salud Mental), se llevará a cabo por los cabildos insulares a través de la comisión socio-sanitaria insular de acceso y seguimiento, pendiente de regulación normativa, que instruirá, valorará y propondrá los recursos de atención socio-sanitaria de las personas demandantes.

Estas propuestas serán resultas (resolución administrativa) por la comisión insular que se establezca en la normativa de desarrollo, mediante la incorporación del demandante al recurso propuesto o, en su defecto, la incorporación a una lista de espera.

La comisión socio-sanitaria insular de acceso y seguimiento estará constituida por cuatro representantes del Gobierno Autónomo -dos de los Servicios Sociales y dos de Sanidad- y cuatro representantes del Cabildo. Cuando alguna comisión insular trate a usuarios de otra Isla, se incluirá a dos representantes de la misma en su constitución.

Serán las unidades de salud mental las que valorarán los casos de ese subsector y determinarán el recurso adecuado para su elevación a la comisión socio-sanitaria insular de acceso y seguimiento.

Cuando una Isla no capitalina no disponga del recurso necesario para la atención del usuario, derivará el mismo a la comisión socio-sanitaria insular de acceso y seguimiento de la Isla capitalina de referencia, asumiendo la Isla no capitalina el compromiso de atender el caso, tan pronto tenga disponible el citado recurso para su atención. Para ello, los cabildos afectados suscribirán el oportuno convenio.

**Octava.-** Preocupa, sobremanera, a este Comisionado Parlamentario que, a pesar de estarse ejecutando el PAD, con los esfuerzos económicos que se han realizado, para homologar la oferta de recursos existentes y la creación de nuevas plazas, la situación de acceso de las personas a los recursos se vea retrasada, en muchos casos durante años, pasando a engrosar unas extensas listas de espera, paralizadas por la falta de recursos.

Esta situación ha provocado un sentimiento de enorme malestar; demanda recogida por personal de esta Defensoría, formulada por familiares y profesionales asistentes a las jornadas sobre la "Protección de las Personas con Discapacidad Intelectual", organizadas por la Fundación Tutelar Canaria, los días 27 y 28 de enero del presente año, en la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria.

**Novena.-** La Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por Naciones Unidas, el 13 de diciembre de 2006, ratificada por España y que entró en vigor -incorporada por tanto a nuestro derecho positivo- el 3 de mayo de 2008, compromete a los Estados partes para que aseguren y promuevan el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por esos motivos; asimismo, establece en su *artículo 19.b)* la obligación a los Estados partes de asegurar a las personas con discapacidad el acceso a una variedad de servicios de asistencia domiciliaria, residencias y otros servicios de apoyo en 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.

El mismo Tratado Internacional en el *artículo 26. Habilitación y rehabilitación* señala que los Estados partes adoptarán medidas efectivas y pertinentes, incluso, mediante el apoyo de personas que se hallen en las mismas circunstancias, para que las personas con discapacidad, puedan lograr y mantener la máxima independencia, capacidad física, mental, social y vocacional, y la inclusión y participación plena en todos los aspectos de la vida. Con tal fin, sigue diciendo, se organizarán, intensificarán y ampliarán servicios y programas generales de habilitación y rehabilitación, en particular, en los ámbitos de la salud, el empleo, la educación y los servicios sociales, de forma que esos servicios y programas:

- Comiencen en la etapa más temprana posible y se basen en una evaluación multidisciplinar de las necesidades y capacidades de las personas;
- Apoyen la participación e inclusión en la comunidad y en todos los aspectos de la sociedad, sean voluntarios y estén a disposición de las personas con discapacidad lo más cerca posible de su propia comunidad, incluso en las zonas rurales.

Estos derechos establecidos por la Convención, aunque 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.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, aportó, a las personas en situación de dependencia, una garantía de efectividad de derechos acordes al catálogo incorporado en la misma. Aunque somos conscientes del complejo paralelismo que se está dando en nuestra Comunidad Autónoma, al estarse ejecutando el plan socio-sanitario de atención a las personas con discapacidad en Canarias conjuntamente con la implantación del nuevo sistema de la Ley 39/2006, entendemos que con la resolución individual de cada una de las situaciones personales de los demandantes de recursos, favorecemos, además de su implantación, la garantía de derechos del nuevo sistema de servicios sociales para los ciudadanos con discapacidad.

Décima.- Desde esta Institución, reconociendo el esfuerzo económico que se debe hacer en las actuales circunstancias socio-económicas, nos parece aconsejable que se estudie por la comisión socio-sanitaria insular de acceso y seguimiento de los recursos del PAD, elevando la propuesta a la comisión de seguimiento autonómica, para que tal y como viene recogido en el propio plan, en el apartado denominado: *Accesibilidad de Plazas e Itinerarios*, que hasta la fecha no se ha desarrollado, conforme a los criterios de orientación para el recurso y la disponibilidad de los mismos en otras Islas, se puedan atender desde estos, los casos de que requieran, sobre todo, de atención residencial, permitiendo, cuanto antes, que esas personas vean atendidas sus necesidades por el sistema, reconociendo la imposibilidad que tienen las familias para dispensarles esos cuidados profesionales.

Undécima.- Los cuatro expedientes que motivan esta resolución corresponden a personas, con propuestas técnicas de necesidad de recursos, diferenciados entre sí: recurso residencial alternativo, recursos alojativo más medida de apoyo a la inserción sociolaboral, centro de estancia diurna y centro de rehabilitación psicosocial para discapacidad grave, respectivamente. A pesar de ello, desde nuestra óptica, coinciden todos con ser personas que tienen perfil de discapacidad en el que se combinan las pluripatologías, con circunstancias médicas, personales, familiares y sociales que dificultan el proceso de valoración y adjudicación de recursos. No por ello, y con la perspectiva de intervención y apoyos que nos proporcionan tanto la Convención Internacional de los derechos de las personas con discapacidad, como la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, debemos limitar nuestra actuación a los recursos existentes. Ya los principios inspiradores de la Ley de Integración Social de los Minusválidos expresaban la necesidad de garantizar *“la completa realización personal, total integración social y dignidad de las personas” con discapacidad para que sus derechos constitucionales se hagan efectivos*”.

A la vista de los antecedentes y consideraciones expuestas, esta Institución a propuesta del Adjunto Responsable del Área de Discapacidad, en ejercicio de las facultades previstas en el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, ha acordado dirigirle a esa Administración la siguiente:

### **Recomendación**

**1.** Que se adopten cuantas medidas sean necesarias para reducir las listas de espera para los recursos del plan de atención a las personas con discapacidad en Canarias, 2005-2010 en la isla de Gran Canaria y se resuelvan, de forma inmediata, las solicitudes de acceso que han motivado nuestra intervención institucional, acorde con las necesidades de los usuarios y garantizando el principio de oportunidad e igualdad de todos los ciudadanos.

**2.** Que se estudie por la Corporación Insular las necesidades de recursos a medio y largo plazo, que permita, en los años 2011 y siguientes, disponer de los que sean necesarios para asegurar una adecuada atención a las necesidades de las personas con discapacidad y sus familias.

Según dispone el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, deberá dar respuesta a esta Recomendación en el término no superior al de un mes, comunicando a este Comisionado Parlamentario 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.

**EQ-0188/2007.** Recomendación remitida a todos los ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Canarias sobre el cumplimiento de la normativa territorial sobre accesibilidad universal y diseño para todos.

Con ocasión de la actuación de oficio iniciada por este Comisionado Parlamentario, identificada con la referencia que se indica en el encabezamiento, sobre la accesibilidad de los establecimientos

farmacéuticos en Canarias, se acordó solicitar informe a la Consejería de Sanidad y dar traslado de la problemática planteada al consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras, órgano adscrito a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, para que informara sobre el particular.

En respuesta de la Dirección General de Bienestar Social, de fecha 17/04/2009, en relación con el asunto a que hacemos referencia en el párrafo anterior, nos dice:

*"...la observancia estricta de las prescripciones legales dictadas para hacer efectiva la FICHA TÉCNICA DE ACCESIBILIDAD, implantada por el artículo séptimo, apartado tercero, de la Ley 8/1995, descartaría teóricamente la comisión de infracciones.*

*La exigencia de este documento por los Colegios Profesionales y Ayuntamientos, con carácter previo a cualquier visado y permiso de obras, implicaría necesariamente la no comisión de infracción alguna en cuanto a accesibilidad y eliminación de barreras.*

*Para garantizar la efectividad de las normas dictadas, con la consiguiente eliminación de contravenciones y castigos, como línea de actuación, se hizo saber desde la Dirección General de Bienestar Social, a los Ayuntamientos, como Organismos competentes para autorizar obras, la obligación que tienen de exigir inexcusablemente la FICHA TÉCNICA, antes de cualquier permiso de construcción de edificios de concurrencia pública afectados por la Ley.*

*En la actualidad, cualquier quebrantamiento de los preceptos legales en el ámbito que tratamos es de la exclusiva responsabilidad del Ayuntamiento de que se trate por cuanto habrá incurrido en usa de estas dos antijurídicas conductas:*

*a) Conceder Licencia de Obras sin FICHA TÉCNICA.*

*b) Dispensar el reconocimiento final de obra sin comprobar la adecuación de lo construido a los detalles de la FICHA TÉCNICA. El Ayuntamiento es el primero y principal obligado y responsable del cumplimiento y observancia de la legalidad y, por tanto, conecedor del Derecho que ha de aplicar de oficio."*

A la vista de los anteriores antecedentes, procede someter a su juicio las siguientes

### **Consideraciones**

La accesibilidad constituye uno de los elementos fundamentales para garantizar el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, que, aunque, en un principio, 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.

El artículo 1 de la Ley territorial 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación, en adelante Ley 8/1995, establece que: *“Todas las actuaciones futuras, públicas y privadas, en materia de urbanismo y edificación, así como en transporte y comunicación sobre los que la Comunidad Autónoma de Canarias tenga competencia, habrán de cumplir rigurosamente las prescripciones de la presente Ley y de sus normas de desarrollo.*

*En forma gradual y en los plazos que se fijen, los espacios públicos, edificios, transportes y medios de comunicación, hoy no accesibles, deberán adaptarse a lo establecido en la presente Ley”*

Reconocemos, como señala la Administración Autonómica, que son los ayuntamientos los que, en materia de accesibilidad y supresión de barreras, pueden desarrollar, mayoritariamente, actuaciones de carácter ejecutivo, por ser quienes materializan los parámetros establecidos en la normativa autonómica, haciendo uso de todos los instrumentos de programación y planificación que están a su alcance.

Entre los instrumentos municipales de programación y planificación, están los planes de actuación, que, a tenor de la información que se obtiene de la Administración Autonómica, en el plazo comprendido entre 1999 a 2003, sólo cuarenta y nueve ayuntamientos suscribieron un convenio de colaboración para la redacción del citado plan, redactándolo, finalmente, solo 37, es decir, el 42,5 % de las administraciones obligadas. Al respecto, la Disposición Adicional Segunda de la Ley 8/1995, establece que deben elaborarse en el plazo de dos años, desde la entrada en vigor de la ley, y ejecutarse en su totalidad, en el plazo máximo de diez años.

Otro instrumento que tienen las corporaciones locales, que es una asignatura pendiente en las de nuestro ámbito territorial, son las ordenanzas municipales integrales de accesibilidad, trasposiciones directas de la legislación autonómica, que disponen de un nivel ejecutivo y de aplicación, mayor que las normas de rango superior, pareciendo oportuno que por nuestros ayuntamientos se aprueben las citadas ordenes municipales. Sirvan de ejemplo las aprobadas por los ayuntamientos de Valencia, Huesca, Tarifa (Cádiz), Ubrique, Orihuela, Ourense, Córdoba, Málaga, etc.

1. La normativa sobre accesibilidad y supresión de barreras, en nuestro ámbito territorial, es la Ley 8/1995 ya señalada, y el Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, por el que se aprueba el reglamento de la Ley, que fue, con posterioridad, modificado por el Decreto 148/2001, de 9 de julio.

La convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas, el 13 de diciembre de 2006, con fuerza de Ley para España desde el 3 de mayo de 2008 (BOE núm. 96, de 21 de abril de 2008), constituye un antes y un después, para más de 650 millones de personas en el mundo, al situar la discapacidad en el plano de los derechos humanos. Este tratado obliga a los Estados que trabajen en el diseño de acciones positivas y políticas de no discriminación, así como adaptar su ordenamiento jurídico al contenido de la Convención. Conjuntamente se aprobó un Protocolo Facultativo, que permite, por primera vez en la historia de ese organismo internacional, a personas y colectivos, presentar sus reclamaciones ante el Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad, convirtiéndose, así, en un instrumento jurídico exigible a la hora de hacer valer de manera efectiva los derechos.

En el ámbito de la accesibilidad, obliga a los Estados partes, en su 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. Se debe aplicarse esas medidas, entre otras cosas, a los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo, y, también, a los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

En el marco normativo de la Unión Europea, destacamos la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, publicada en el "*Diario Oficial de la Unión Europea*", de 14 de diciembre de 2007.

Entre las normas aprobadas en nuestro marco normativo estatal, destacamos la Ley 51/2003, sobre igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad; El Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre, por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad; La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres; La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos; la Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordo ciegas; la Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad; La Ley 55/2007, de 28 de diciembre, del Cine, que establece distintas medidas, tanto para el acceso físico a las salas de cine como para la accesibilidad de las obras que se realicen; la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, con disposiciones referentes a la accesibilidad de las páginas de Internet, a fin de garantizar su uso por parte de personas con discapacidad y de edad avanzada; el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado; El Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones; El Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social; el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte de personas con discapacidad, que obliga entre otras cosas, a que los transportes públicos adapten sus servicios e instalaciones a las necesidades de las personas discapacitadas; El Real Decreto 1612/2007, de 7 de diciembre, por el que se regula un

procedimiento de voto accesible que facilita a las personas con discapacidad visual el ejercicio del derecho de sufragio; la Orden INT/3817/2007, de 21 de diciembre, por la que se desarrolla el procedimiento de voto accesible que facilita a las personas con discapacidad visual el ejercicio del derecho de sufragio, regulado en el Real Decreto 1612/2007, de 7 de diciembre; la Orden PRE/446/2008, de 20 de febrero, por la que se determinan las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el Real Decreto 336/2007, de 16 de Marzo; El Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y la Ley 25/2006, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

Parece, en este punto, y así se lo hicimos saber a la Excm. Sra. Consejera de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, en la misma Recomendación que se les ha remitido, recientemente, sobre el funcionamiento del consejo para la promoción de la accesibilidad y supresión de barreras, que debe abordarse el estudio de toda la legislación aprobada con posterioridad a la entrada en vigencia de nuestra normativa y se han de promover las modificaciones legales que sean necesarias para su adaptación, estimándose importante la función que, en este sentido, debe desempeñar el consejo, órgano en el que los ayuntamientos están representados.

2. Constituyen motivos de queja ciudadana sobre accesibilidad y supresión de barreras el diseño y trazado de los recorridos públicos, por encontrarse en ellos elementos como las aceras, pavimento, vados, bolardos, alcorques-tapas-rejillas, arbolado-setos-jardinería, que deben cumplir con las especificaciones establecidas en el reglamento de la Ley y las normas técnicas del anexo 1; y, también, otros elementos como escaleras y rampas exteriores, para salvar diferencias de nivel, los ascensores y los pasos de peatones. Preocupa a este Comisionado, la práctica de colocar bolardos, que, conforme a nuestra normativa autónoma, están destinados a impedir el paso de vehículos, en lugares en los que no desempeñan esa función, incluso, en espacios de uso exclusivamente peatonal. Y por otra parte, respecto de los colocados, deberán cumplir con la especificación técnica, de estar pintados con colores que destaquen del medio en que se encuentren, como se señala en la U.1.3. Normas sobre el Mobiliario Urbano, U.1.3.3. Bolardos Anexo 1 URBANISMO (U) del reglamento de la Ley.

Sobre el mobiliario urbano, merece especial atención del artículo 11 del reglamento de la Ley, que obliga a los municipios a elaborar de un catálogo, que incluya todos los elementos del mobiliario urbano, sean o no propiedad municipal. Ese catálogo contendrá los elementos de circulación y alumbrado, los de servicios públicos, de actividades comerciales, de información, de protección, de equipamiento y de urbanización.

Otro apartado de quejas se refiere a la disponibilidad y uso de las plazas de aparcamiento para vehículos con tarjeta de aparcamiento, bien porque no se cumple con el mínimo legal establecido en aparcamientos de titularidad pública, bien porque no se autorizan las reservas de dichas plazas con carácter permanente, bien porque se establecen restricciones horarias sobre las mismas, o bien, porque disponiéndose de ellas, no

pueden ser ocupadas por personas con movilidad reducidas, exigiéndose la sanción administrativa de esas conductas incívicas.

El artículo 16.2 de la Ley 8/1995 establece que los ayuntamientos deberán aprobar normativas que garanticen y favorezcan la accesibilidad de las personas en situación de movilidad reducida, y que, con respecto a los titulares de tarjetas, contendrán como mínimo:

a) Reserva, con carácter permanente, de plazas de aparcamiento debidamente señalizadas para vehículos que transporten personas con movilidad reducida, ubicadas en lugares próximos a los accesos peatonales dentro de las zonas destinadas al aparcamiento de vehículos ligeros, bien sean interiores, exteriores o subterráneos;

b) Ampliación del límite de tiempo, cuando este estuviera establecido, para aparcamientos de vehículos de personas con la movilidad reducida;

c) Reserva, en los lugares en donde se compruebe que es necesario, de plazas de aparcamiento

d) Autorización para que los vehículos ocupados por dichas personas puedan realizar paradas en cualquier lugar de la vía pública durante el tiempo imprescindible y siempre que no se entorpezca la circulación rodada.

Al número mínimo de plazas disponibles en aparcamientos se refiere el artículo 18 del reglamento de la Ley, que señala lo siguiente: *“Los aparcamientos exteriores o interiores de los edificios o establecimientos indicados en el Cuadro E.1 del anexo 2 y los destinados al uso público, tendrán que reservar plazas de aparcamiento para vehículos de personas con movilidad reducida con permiso especial de aparcamiento, en la cuantía mínima siguiente: a) De 20 a 40 plazas: 1 plaza adaptada; b) De 41 a 200 plazas: 1 más cada 40 ó fracción y c) De 201 plazas en adelante: 1 más cada 100 plazas o fracción”*.

También a reservas de aparcamientos hace referencia el artículo 40.1 del reglamento de la Ley, al decir que todos los ayuntamientos canarios crearán reservas de aparcamientos para vehículos que transporten PMR con grave discapacidad motórica:

a) dentro de los aparcamientos generales y en la proporción y forma que señala el artículo 12 de este reglamento;

b) en el domicilio de residencia de esas PMR;

c) en el lugar de su trabajo;

d) en los lugares del municipio que, según acuerdo con los afectados, sea de interés.

Por último, también constituye motivo de queja las barreras físicas y de la comunicación en edificios públicos, que privan a las personas con discapacidad del derecho a acudir a esas instalaciones y beneficiarse de los servicios que en ellas se ofrecen. Al respecto, creemos que ha sido poco el esfuerzo que se ha hecho para adaptar las edificaciones, y más preocupante es aún, el hecho de que en algunas de las de reciente construcción siga existiendo cualquier tipo de barrera.

3. Sobre la exigencia legal de la ficha técnica de accesibilidad hace especial referencia el artículo 7.3 Ley 8/1995, que expresa: *“En la memoria y documentación gráfica correspondiente a los proyectos de construcción, ampliación, rehabilitación y reforma, se justificará la idoneidad de las soluciones adoptadas mediante la elaboración de una ficha técnica de accesibilidad obligatoria, que se confeccionará conforme a las*

*determinaciones que se especifiquen en las normas de desarrollo de la presente Ley”.*

El artículo 25 de la Ley 8/1995, en sus apartados 5 y 6, al referirse a las medidas de control y las consecuencias que se derivan del incumplimiento de la Ley, señala que, si las obras realizadas no se ajustasen al proyecto autorizado y se comprobara que no se han cumplido las condiciones de accesibilidad, se deberá instruir el procedimiento establecido en la legislación urbanística vigente, y, si tales obras no son legalizables por no poderse adaptar a los preceptos de la Ley y sus normas de desarrollo, se ordenará el derribo de los elementos no conformes; por último, dice que toda concesión de licencia de obra, sin tener en cuenta los preceptos de la misma, se considerará nula de pleno derecho.

Por los anteriores antecedentes y consideraciones, en uso de la facultad que le confiere la Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, reguladora de sus actuaciones, esta Institución ha acordado remitir a V. I. la siguiente

### **recomendación**

- Que se elabore el catálogo municipal de mobiliario urbano y se pueda disponer en nuestros municipios de recorridos públicos adaptados, practicables o convertibles, atendiendo a los niveles de accesibilidad establecidos en nuestra normativa autonómica.

- Que se aprueben ordenanzas municipales integrales de accesibilidad, que hagan transposición de la normativa autonómica sobre accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación, acogiendo la legislación que le es posterior.

- Que se favorezca la autorización de reserva de plazas de aparcamiento, con carácter permanente, para vehículos que transporten personas con movilidad reducida, en zonas cercanas a su domicilio, en lugares próximos a los lugares de trabajo, en sitios próximos a los pasos de peatones y en las zonas destinadas como aparcamientos públicos.

- Que se amplíen los límites de tiempo para permitir el aparcamiento de vehículos, en zonas sometidas a esa regulación, cuando se trate de vehículos identificados con la tarjeta especial de aparcamiento.

- Que los ayuntamientos redacten y ejecuten los planes especiales de accesibilidad municipal, acometiendo las obras que sean necesarias para garantizar la accesibilidad a los espacios y edificios públicos, suprimiendo las barreras físicas y de la comunicación que existan.

- Que se cumpla con el requisito legal de exigir la ficha técnica de accesibilidad, en los proyectos en que sea preceptiva y se adopten las medidas legales establecidas en la normativa urbanística, para los supuestos de obras no realizadas conforme a la ficha técnica, o para aquellas que no puedan ser adaptadas, declarando, incluso, la nulidad de las licencias que se hubieren otorgado, por vulneración de la normativa vigente sobre accesibilidad y supresión de barreras.

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 conocimiento de su recepción por ese Centro Directivo.

**EQ-0187/2007.** 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.

Con ocasión de la actuación de oficio iniciada por este Comisionado Parlamentario identificada con la referencia que se indica en el encabezamiento, sobre la accesibilidad de los establecimientos farmacéuticos en Canarias, se acordó solicitar informes a la Consejería de Sanidad y a esa Consejería, para que por el consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras, se estudiara dicho asunto, y, además, se nos informara de la composición actual de ese órgano colegiado, de su relación de puestos de trabajo, de la regularidad con la que se reúnen, de las propuestas que ha hecho sobre políticas de accesibilidad y supresión de barreras, de los estudios técnicos realizados sobre la normativa vigente, sobre el seguimiento de los planes de actuación municipales, y, por último, de las propuestas para incoación de expedientes sancionadores.

En respuesta de la Dirección General de Bienestar Social del 17 de abril de 2009, se señala que, en relación con el citado consejo, carece de personal técnico adscrito al mismo; sobre sus reuniones, que son anuales "*una por cada ejercicio económico*". Sobre las medidas de fomento, se informa de la concesión de los premios y la distinción honorífica de fomento de la accesibilidad en Canarias; sobre el otorgamiento y utilización del símbolo internacional de la accesibilidad; sobre la concesión de ayudas para la adquisición de equipamiento informático; y por último, de la gestión del fondo de supresión de barreras, a través de la concesión de subvenciones para la ejecución de proyectos de obras de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación, destinadas a los ayuntamientos, en el convenio con el IMSERSO y la Fundación ONCE.

Otros datos, que se obtienen del informe, tienen que ver con el grado de elaboración y ejecución de los planes de accesibilidad por parte de los ayuntamientos, que entre 1999 y 2003, sólo 49 corporaciones locales habían suscrito un convenio de colaboración para la redacción del plan especial y, de ellos, sólo 37, finalmente, lo redactaron.

Sobre eliminación de barreras de la comunicación, se hace referencia a la concesión de ayudas individuales para la adquisición de dispositivos telefónicos para personas sordas-DTS, Ayudas para adquisición de FAX, instalación de teléfonos de texto en lugares de concurrencia pública y ayudas para equipos informáticos.

Por último, hay que reseñar, entre los objetivos de esa Consejería a medio plazo, el de elaborar un plan autonómico de promoción de la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Recordamos a esa Consejería que, para el período 2008-2010, está vigente el convenio de accesibilidad universal 2008-2010, que tiene por objeto actuaciones en materia de:

- Accesibilidad urbanística, arquitectónica y de la comunicación sensorial;

- Sociedad de la Información, el uso de las nuevas tecnologías y el diseño para todos/as;
- Transporte, fundamentalmente a través de la implantación y generalización del servicio de auto taxi accesible;
- Actuaciones para favorecer la vida independiente de las personas.

En el año 2009, por Resolución del 29 de abril, del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, se publica la suscripción de un addendum al convenio marco de colaboración con la Fundación ONCE para desarrollar un programa de accesibilidad universal (BOE núm. 112, de 8 de mayo de 2009).

1. La normativa sobre accesibilidad y supresión de barreras se aprueba en nuestro ámbito autonómico mediante la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación, en adelante, Ley 8/1995, y posteriormente, por medio del Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, el reglamento de la misma, que citaremos como el reglamento de la Ley, que fue ulteriormente modificado por el Decreto 148/2001, de 9 de julio.

La estructura básica de nuestra ley autonómica de accesibilidad comprende cuatro epígrafes sectoriales: Urbanismo, Edificación, Transporte y Comunicación Sensorial y otros dos epígrafes relativos al fondo para la supresión de barreras y al consejo para la promoción de la accesibilidad y supresión de barreras.

Es destacable el esfuerzo técnico de nuestro legislador, al incorporar en el reglamento de la Ley, seis anexos que recogen:

- Los anexos 1, 2, 3 y 4, las normas técnicas relativas a lo establecido en los Títulos I, II, III y IV, respectivamente, que se describen con texto y se detallan con dibujos;
- El anexo 5, las referencias gráficas básicas y generales sobre simbología y antropometría;
- El anexo 6 reproduce la ficha técnica.

Reconocemos que las actuaciones administrativas en materia de accesibilidad y de carácter ejecutivo le corresponden, en mayor medida, a los ayuntamientos, por ser las administraciones que materializan los parámetros establecidos en la normativa autonómica, haciendo uso de todos los instrumentos de programación y planificación que están a su alcance.

Entre los instrumentos municipales de programación y planificación, están los planes de actuación, que, a tenor de los resultados que se obtienen del informe elaborado por esa Consejería y las conclusiones que arroja otra actuación de oficio (**EQ-1563/2005**), iniciada desde esta Institución, no han sido ejecutados ni por todas las administraciones obligadas, ni en los plazos legalmente establecidos. (*Disposición Adicional Segunda de la Ley 8/1995: Los planes de actuación a que se refiere el artículo 24 serán elaborados por las correspondientes Administraciones Públicas, en el plazo de dos años desde la entrada en vigor de la presente Ley, y ejecutados en su totalidad en el plazo máximo de diez años*); teniendo competencias el consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras, en el seguimiento de su realización, en el contenido de los mismos y en el resultado de su ejecución.

La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, aprobada por la Asamblea de Naciones Unidas, el 13 de diciembre de 2006, con fuerza de Ley para España desde el 3 de mayo de 2008 (BOE núm. 96, de 21 de abril de 2008), constituye un antes y un después, para más de 650 millones de personas en el mundo, al situar la discapacidad en el plano de los derechos humanos. Este tratado obliga a los Estados que trabajen en el diseño de acciones positivas y políticas de no discriminación, así como adaptar su ordenamiento jurídico al contenido de la Convención, que recoge en sus 50 artículos los principios que rigen su aplicación, los derechos dirigidos a proteger y promover la libertad, la igualdad y dignidad de las personas con discapacidad como sujetos de derechos, así como las obligaciones para los países que la adopten.

Conjuntamente con la Convención, la Asamblea General, aprobó un Protocolo Facultativo, que permite, por primera vez en la historia de ese Organismo Internacional, a personas y colectivos, presentar sus reclamaciones ante el Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad, convirtiéndose así en un instrumento jurídico exigible a la hora de hacer valer de manera efectiva los derechos.

En el ámbito de la accesibilidad, obliga a los Estados, en su 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. Debiendo aplicarse esas medidas, entre otras cosas a los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo, y, también, a los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

En el marco normativo de la Unión europea, destacamos la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, publicada en el "*Diario Oficial de la Unión Europea*", de 14 de diciembre de 2007.

Entre las normas aprobadas en nuestro marco normativo estatal, destacamos la Ley 51/2003, sobre igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad; el Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre, por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad; la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres; la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos; la Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordo ciegas; la Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la Ley 55/2007, de 28 de diciembre, del Cine, que establece distintas medidas, tanto para el acceso físico a las salas de cine como para la accesibilidad de las obras que se realicen; la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, con disposiciones referentes a la accesibilidad

de las páginas de Internet, a fin de garantizar su uso por parte de personas con discapacidad y de edad avanzada; el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado; el Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones; el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social; el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte de personas con discapacidad, que obliga entre otras cosas, a que los transportes públicos adapten sus servicios e instalaciones a las necesidades de las personas discapacitadas; el Real Decreto 1612/2007, de 7 de diciembre, por el que se regula un procedimiento de voto accesible que facilita a las personas con discapacidad visual el ejercicio del derecho de sufragio; la Orden INT/3817/2007, de 21 de diciembre, por la que se desarrolla el procedimiento de voto accesible que facilita a las personas con discapacidad visual el ejercicio del derecho de sufragio, regulado en el Real Decreto 1612/2007, de 7 de diciembre; la Orden PRE/446/2008, de 20 de febrero, por la que se determinan las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el Real Decreto 336/2007, de 16 de Marzo; el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y la Ley 25/2006, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

Parece, en este punto, oportuno y urgente, que se aborde el estudio de toda la legislación aprobada con posterioridad a la entrada en vigor de nuestra legislación territorial y se promuevan las modificaciones normativas que sean necesarias para su adaptación, estimándose, nuevamente, importante la función que, en este sentido, debe desempeñar el consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras.

2. El consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras es un órgano colegiado creado por la Ley 8/1995, adscrito a esa Consejería, y desarrolla su organización y competencias en el reglamento de dicha Ley.

Conforme al artículo 33 de la Ley 8/1995, el consejo 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.

La organización, composición y funciones del consejo se desarrolla en los artículos 58 al 61 del reglamento de la Ley, y destaca, en cuanto a su organización, que están representados los tres niveles de administración canaria -autonómica, insular y local-, los colegios profesionales y los agentes sociales.

Respecto de las funciones del consejo, dice el artículo 59 del reglamento de la Ley, 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, 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.

Entendemos, desde esta Institución, que la función legal que tiene encomendado el citado consejo y su actual funcionamiento son, cuanto menos, inadecuados, y sirva de ejemplo el que hemos remitido al citado órgano otro expediente de queja, al no verse cumplidas las expectativas de la reclamante en la respuesta que ha dado una administración local y entender que ha existido infracción legal en las obras que ha realizado, pues es el caso que el asunto (**EQ-1445/2005**). Se remitió, en julio de 2008, y se recibió una posterior comunicación de la Dirección General de Bienestar Social, en el sentido de que el mismo no había podido ser estudiado en la reunión del 14 de octubre de 2008, al ser suspendida la misma por falta de

quórum, y no se tiene constancia de que se haya realizado, en fecha inmediatamente posterior, sino a finales del año 2009.

Por el principio de legalidad, las tramitaciones de las quejas o denuncias que se presenten al citado consejo, deberán estudiarse y tramitarse con sujeción a las normas que regulan el Procedimiento Administrativo, es decir, 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; viéndose obligado este Comisionado a reiterar la solicitud de informe sobre actuaciones. En la misma situación se encuentra otro asunto remitido en marzo de 2009 (**EQ - 0983/2006**).

Además, tiene el consejo otras importantes funciones que desempeñar en la evaluación de las actuaciones que se desarrollan en nuestra Comunidad Autónoma, en materia de accesibilidad y supresión de barreras, de proponer las modificaciones normativas que sean necesarias, de hacer un seguimiento en la ejecución de los planes especiales de actuación municipales.

Todo ello, en definitiva, garantizaría el cumplimiento de las normas autonómicas sobre accesibilidad y supresión de barreras y permitiría, al final, que los ciudadanos dispusieran de un entorno físico, transporte, información y comunicaciones, en zonas urbanas y rurales, realmente accesibles.

Por los anteriores antecedentes y consideraciones, en uso de la facultad que le confiere la Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, reguladora de sus actuaciones, esta Institución ha acordado remitir a V. I. la siguiente

### **recomendación**

- De iniciar, a través del mecanismo que se estime oportuno, una evaluación del funcionamiento del consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras, dotándolo de los medios materiales y personales que sean necesarios, en orden a que cumpla con las funciones que tiene legalmente encomendadas.

- De estudiar y proponer las modificaciones normativas que sean necesarias para adaptar la legislación autonómica vigente sobre accesibilidad y supresión de barreras, a la nueva realidad jurídica.

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.

## **2. MENORES**

### **Índice:**

- 2.1. Introducción**
  - 2.1.1. Consideraciones generales**
  - 2.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**
    - 2.1.2.1. Motivos y normativa**
    - 2.1.2.2. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**
- 2.2. Investigación del Diputado del Común**
  - 2.2.1. Áreas de trabajo**
    - 2.2.1.1. Situaciones de riesgo y desamparo**
    - 2.2.1.2. Acogimiento residencial**
    - 2.2.1.3. Acogimiento familiar**
    - 2.2.1.4. Menores extranjeros no acompañados**
    - 2.2.1.5. Adopción**
    - 2.2.1.6. Menores con medidas judiciales**
    - 2.2.1.7. Puntos de encuentro**
    - 2.2.1.8. Contenidos inadecuados para menores en medios de comunicación**
    - 2.2.1.9. Protección del honor y la propia imagen**
    - 2.2.1.10. Diversidad temática y otras quejas**
  - 2.2.2. Quejas de oficio**
- 2.3. Foro Canario de la Infancia**
  - 2.3.1. Introducción**
  - 2.3.2. Foro Canario de la Infancia 2010**
  - 2.3.3. Declaración del Parlamento de Canarias sobre los Derechos del Niño**
- 2.4. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común y Resoluciones más significativas**

### **2.1. Introducción**

#### **2.1.1. Consideraciones generales**

El presente informe resume el trabajo del Diputado del Común en la defensa de los derechos de las niñas, los niños y los jóvenes de Canarias y el estudio de aquellos aspectos que les afectan. El límite temporal del mismo es el 31 de diciembre de 2010.

La respuesta de la Institución se vincula, mayoritariamente, a demandas de actuación relacionadas, sobre todo, con situaciones de riesgo

o desamparo de menores. En líneas generales, podemos diferenciar las quejas presentadas por discrepancia con las resoluciones de la administración o por presunta inactividad de aquella. En el primer caso, la iniciativa corresponde a familiares que muestran su desacuerdo con las declaraciones de desamparo. En 2010, fueron recurridas, ante los tribunales de justicia, en 21 ocasiones. En 2009 y 2008, veinte y diecisiete veces, respectivamente.

La evolución del número de menores amparados por el Gobierno de Canarias, durante los últimos tres años, ha permanecido estable: 1 328 casos en 2008, 1 381 en 2009 y 1 304 en 2010. Si bien, atendiendo a criterios puramente estadísticos, podemos establecer tres estratos en lo que respecta a los valores porcentuales de menores declarados en desamparo en 2010, sobre el total de aquellos que residen en cada isla del Archipiélago. En primer lugar encontraríamos a Gran Canaria (0,39%), Fuerteventura (0,34%) y Tenerife (0,33%). En un segundo plano La Palma y Lanzarote (0,21%, ambas) y, por último, La Gomera (0,14%) y El Hierro (0,11%).

Las denuncias ante la inacción de las entidades protectoras las realizan los familiares y, en menor medida, personas sin vínculos de ese tipo. Mayoritariamente, los parientes del menor manifiestan su temor por la situación de inseguridad de los niños, las niñas o los jóvenes que se encuentran bajo la custodia de un solo progenitor, debido a una ruptura de la convivencia familiar, por separación, de hecho o legal, o divorcio.

Las reclamaciones realizadas al Diputado del Común por presuntos malos tratos, todos postnatales, obedecen a dos claras tipologías: el familiar y el institucional. El primero, se relaciona con denuncias realizadas por familiares del menor a aquellos otros que han asumido, legalmente, su guarda.

Las quejas dirigidas contra la actuación de organismos públicos o entidades dependientes de Administraciones Públicas, que prestan servicios a niños, niñas y jóvenes, se relacionan con comportamiento del personal de aquellos. Aquí incluimos distintos tipos de establecimiento: de protección al menor (centros de acogida inmediata y centros de menores), pisos tutelados, centros educativos y guarderías infantiles.

No se han incoado expedientes por maltrato extra-familiar.

La actuación de la Institución, en la tramitación de reclamaciones por acoso escolar, se ve complementada con la investigación de oficio que se realiza sobre el 'Observatorio Canario de la Violencia Escolar'. En dicho trabajo se constata que es el núcleo familiar el que actúa, en la mayoría de los casos, en defensa del menor.

La problemática del absentismo escolar se analiza como parte de un estudio que se lleva a cabo en colaboración con todos los ayuntamientos de Canarias. Las quejas planteadas sobre establecimientos de atención a niños y niñas de hasta tres años de edad se han realizado sobre 'Centros Privados de Educación Infantil'.

Con la denominación de 'acogimiento residencial', se incluye el epígrafe que engloba todos los casos relacionados con la protección al menor en un centro controlado por la Administración. El Gobierno de Canarias asume en estos casos la tutela, de oficio, o la guarda, a iniciativa de los padres o tutores del niño, niña o joven.

El número de menores declarados en desamparo, en régimen de acogimiento residencial, donde se produce la asunción de la tutela

administrativa, ha ido en descenso en los últimos tres años. Así, se ha pasado de 1 081 casos en 2008, a 1 007 en 2009 y 897 en 2010. Una reducción, en el periodo referido, del 17%.

Del estudio cuantitativo por islas resulta que, en 2010, sobre el total de población menor de edad de Canarias, se encontraba en tal situación: en Fuerteventura, el 0,27%; en Gran Canaria, el 0,26%; en Tenerife, el 0,23%; en La Palma, el 0,16%; en Lanzarote, el 0,15%; en La Gomera, el 0,11% y en El Hierro, 0,05%.

El número de menores sobre los cuales la Administración ha asumido la guarda, en los últimos tres años, ha experimentado un leve retroceso: 65, 50 y 46 casos.

Las reclamaciones presentadas ante la Institución se han realizado sobre centros de carácter protector (de menores y atención inmediata). No ha existido denuncia alguna sobre los preventivos (centros de día y centros de acogida temporal a menores que constituyen una familia monoparental).

El motivo de las quejas sobre centros de menores y sobre centros de atención inmediata obedece, fundamentalmente, a dos circunstancias. Una de ellas, es la disconformidad con la situación de acogimiento institucional o alguno de sus aspectos y, la otra, el funcionamiento irregular de los centros en los que los menores residen. En este último caso, encontramos reclamaciones por el desacuerdo con los criterios de actuación del centro y revelaciones sobre situaciones de riesgo que padecen menores internos.

De la investigación realizada sobre los centros específicos para menores con problemas de salud mental o trastornos de conducta, se desprende que el número de los que han recibido asistencia ha ido en aumento en los últimos tres años: 26 en 2008, 51 en 2009 y 60 en 2010. El número total de plazas disponibles en Canarias es de 37.

Las quejas relacionadas con el acogimiento familiar de menores, previamente declarados en desamparo, es otro de los apartados comprendidos en este informe. Se refieren, en su mayoría, a solicitudes, aunque también encontramos discrepancias con la toma de la medida o quejas por falta de información sobre aquella.

El tratamiento se realiza desde distintos enfoques, según la variada tipología de la medida referida. Así, tenemos el acogimiento familiar en familia extensa o ajena, el simple y el permanente y el administrativo o el judicial.

En las Islas, existe una gran diferencia de casos entre el acogimiento familiar en familia extensa y los que se dan en familia ajena, a favor de la primera (97,78% frente a 2,10%, en 2010). Los problemas relacionados con esta medida, planteados ante el Diputado del Común, mantienen una proporción más igualada: el doble de los del primer tipo frente al segundo.

El acogimiento familiar simple, mayoritario sobre el permanente (en 2010, 57,40% y 42,59%, respectivamente), se lleva a cabo, en mucha mayor proporción, en la provincia de Las Palmas que en la de Santa Cruz de Tenerife. En los acogimientos familiares permanentes, la diferencia es menos acentuada.

La diferencia, en el Archipiélago, entre el acogimiento familiar administrativo y el judicial es de cuatro a uno. En la provincia de Las Palmas existe una bajada tanto de los acogimientos administrativos como de los judiciales. En Santa Cruz de Tenerife, disminuyen, levemente, los judiciales y aumentan los administrativos.

Un apartado especial requiere el estudio de la declaración de idoneidad, que se concede, en la mayoría de las ocasiones, a los solicitantes y que es motivo de queja ante la Institución.

El número de menores extranjeros no acompañados llegados a Canarias durante los últimos años ha ido en claro retroceso. De los 815 que vinieron en 2008, se ha pasado a 242 en 2009 y a 52 en 2010. De igual manera, ha disminuido el número de quejas presentadas relacionadas con dicha realidad.

La nacionalidad de los llegados el pasado año fue, sobre todo, marroquí. Desaparece Mali como país del que, en su mayoría, eran originarios los niños, niñas o adolescentes que llegaban al Archipiélago y experimentan 'caídas' importantes Mauritania y Senegal.

El descenso es generalizado en referencia a países como Guinea Conakry, Gambia, Costa de Marfil, Guinea Bissau, Ghana o Nigeria.

La disminución en la llegada se encuentra reflejada en la merma de la ocupación de los 'Dispositivos de Emergencia' puestos en marcha por el Gobierno de Canarias. La media de ocupación de aquellos ha pasado de 764, en 2008, a 719, en 2009 y a 240 en 2010.

La determinación de la condición de menor en los MENA es fundamental para saber qué normativa se les aplica. Los problemas surgen cuando no hay manera de saber cuál es su edad, ya sea por indocumentación o por falsedad de los documentos, normalmente, el pasaporte. Hay que recurrir, en este caso, a la realización de pruebas médicas.

El Diputado del Común, a iniciativa de la Institución del Defensor del Pueblo, ha participado en el trabajo sobre la 'Determinación de la edad de los menores no acompañados'. Resultado de tal actuación son los documentos elaborados por los fiscales especialistas en menores y los forenses de los Institutos de Medicina Legal, que se dan a conocer en el Informe.

Las solicitudes de adopción en Canarias han decrecido en los últimos años, al igual que las declaraciones de idoneidad. No llegan al 10% el número de personas o familias excluidas para adoptar, aunque este tipo de rechazo es una causa habitual de queja ante la Institución, como también lo es la discrepancia con la modificación de la certificación de idoneidad.

El número de menores nacionales adoptados en 2010 fue de 31. Si bien se realizan el doble de solicitudes en la provincia de Santa Cruz de Tenerife que en Gran Canaria (96 frente a 40, en 2010), su número se mantiene estable en las Islas, aunque decrecen las cifras de propuestas de acogimiento familiar preadoptivo presentadas por la Administración ante la autoridad judicial.

El tiempo medio de espera para la asignación de un menor o una menor, dependerá de su edad y de su estado de salud. En el caso de menores con características especiales (menores que presenten discapacidad física, psíquica o sensorial, que padezcan enfermedades graves, crónicas, degenerativas o contagiosas, que hayan manifestado inadaptación social, que tengan cumplidos los ocho años de edad y los grupos de tres o más hermanos unidos con vínculos afectivos), este tiempo de espera se reduce de forma considerable,, dado que el número de solicitudes para adoptar menores de estas características es bastante reducido, en especial, para la adopción de grupos de tres o más hermanos y de menores que presentan discapacidad psíquica.

En los supuestos de adopción internacional, las quejas vienen referidas a la dilación en el proceso, producida ya por los requerimientos legales, ya por la lentitud de las actuaciones administrativas. También se relacionan con la modificación del certificado de idoneidad.

Las adopciones internacionales, que experimentan poca variación cuantitativa en los últimos tres años, se llevan a cabo, sobre todo, con menores procedentes de China, seguida de Rusia, Etiopía, Colombia o Kazajstán. Menos son los procedimientos con menores mejicanos o filipinos. La adopción de nepalíes ha caído, y se han incrementado las de Vietnam.

En Canarias, durante 2010, se realizaron 158 solicitudes de adopción internacional, 90, en Santa Cruz de Tenerife y 68, en Las Palmas y se realizaron 103 adopciones.

El informe, también incluye las acciones formativas que lleva a cabo el ejecutivo autonómico para que los interesados en adoptar conozcan los condicionantes y las circunstancias relacionadas con el proceso.

La intervención ante casos de menores con medidas judiciales es múltiple, pues varias son las actuaciones que se realizan desde distintos ámbitos de la Administración, las autoridades judiciales y, en este caso, el Diputado del Común. Sobre ello se hace una exposición y se dan a conocer datos sobre la evolución de los distintos tipos de medida aplicada a cada caso.

Además, se extraen conclusiones como el relevante aumento del número de medidas impuestas en el último año (1 031 en 2010, frente a 731 en 2009); al tiempo que se produce una leve disminución en aquellas que llevan aparejado el internamiento (de 136 a 125).

El cierre de los Puntos de Encuentro y las presuntas irregularidades en su funcionamiento son los motivos de queja recibidos sobre esta cuestión. La recomendación efectuada por el Diputado del Común en una investigación de oficio sobre los PEF, para que se procediera a la regulación específica de estos, aceptada por el ejecutivo autonómico, no ha sido implementada aún. Se indican los antecedentes, el marco legal y las posibles actuaciones que se podrían llevar a cabo en tales Puntos.

La Institución realiza un estudio sobre diferentes aspectos de la publicidad pornográfica explícita en medios de comunicación canarios. En este ámbito, se encuadra la propuesta de creación de una ponencia técnica en la comisión interadministrativa del Menor que trate estos aspectos. De igual manera, se ha requerido información al Gobierno de Canarias sobre las medidas vinculadas a tal circunstancia, incluidas en el nuevo Plan Integral del Menor.

Otras quejas sobre contenidos inadecuados para menores, en salas cinematográficas, en establecimientos de centros comerciales o en actos realizados en fechas festivas, han derivado en la incoación de expedientes.

Las reclamaciones, incluidas en el apartado de 'protección del honor y la propia imagen', se relacionan con presuntas manipulaciones de menores con fines propagandísticos, la recogida irregular de huellas dactilares y fotografías y la publicación de fotos ofensivas a menores en medios de comunicación digital.

El Diputado del Común colabora, junto con las direcciones generales de Ordenación e Innovación Educativa y de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias, los cabildos insulares y UNICEF, en el desarrollo de la propuesta normativa de regulación del Consejo Canario de la Infancia.

La iniciativa se inserta en una de las actuaciones del Foro Canario de la Infancia -del que se aportan las conclusiones del último encuentro, celebrado en La Gomera en 2010- tendente a crear fórmulas adecuadas de participación de los niños y las niñas en todas aquellas actuaciones que les afecten. La propuesta se encuentra cimentada en una Declaración Institucional unánime del Parlamento de Canarias.

### **2.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

Los problemas generales en el funcionamiento de las administraciones públicas canarias con respecto al Diputado del Común vienen determinados por la dilación en el tiempo de respuesta, ante 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 al requerimiento efectuado.

Este acto lleva implícito un mayor retraso en la tramitación de los expedientes abiertos. En 2010, ha sido necesario realizar dicho recordatorio en varias ocasiones. Ocho de ellas, a la Consejería de Bienestar, Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, una al Ayuntamiento de Puerto del Rosario, una a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Ejecutivo canario y una al Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana.

#### **2.1.2.1. 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.

El motivo 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.

#### **"Artículo 29 de la Ley 7/2001**

*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 concurran circunstancias que lo aconsejen, a juicio del Diputado del Común."*

#### **Artículo 37 de la Ley 7/2001**

*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”.*

### **2.1.2.2. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en 2010**

- Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias (**EQ-0803/2005; EQ-0913/2007; EQ-1405/2008; EQ-0100/2009; EQ-0232/2009; EQ-0994/2009; EQ-1230/2009 y EQ-0839/2010**).
- Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias (**EQ-2198/2008**).
- Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana (**EQ-0304/2009**).
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (**EQ-2112/2008**).

#### **2.1.2.2.1. Expedientes con recordatorio del deber legal**

El **EQ-0803/2005**, relativo a contenidos inadecuados para menores en medios de comunicación de Canarias, requirió de una solicitud de informe a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, que fue necesario reiterar el día 11 de junio de 2010, con un posterior recordatorio del deber legal de contestar a los requerimientos del Diputado del Común, de fecha 2 de julio de 2010.

El **EQ-0913/2007**, 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 13 de agosto y el 19 de noviembre de 2009. Tras un recordatorio del deber legal de contestar a los requerimientos del Diputado del Común, de fecha 23 de marzo de 2010, la contestación fue recibida en la Institución el 6 de mayo de ese año.

El **EQ-1405/2008**, incoado a instancia de una madre que denuncia la disconformidad con el régimen de acogimiento familiar de su hija biológica, previamente declarada en desamparo, hizo necesario el requerimiento de un informe. Realizado este, se reiteró el día 11 junio de 2010 y se realizó un recordatorio del deber de contestación al Diputado del Común un mes después, el día 2 de julio.

La respuesta se recibió el 6 de julio de 2010, mediante aportación de la documentación por parte de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Ejecutivo canario.

El **EQ-2112/2008**, relativo a una reclamación paterna por el supuesto riesgo sufrido por su hija que vive con su madre, requirió la solicitud de un informe al Ayuntamiento de Puerto del Rosario. Dada la ausencia de respuesta, con fecha 28 de abril de 2010, se reiteró la petición, que fue objeto de un recordatorio del deber legal de contestación a las demandas del Diputado del Común, el día 6 de agosto de 2010.

La información se recibida en la Institución el día 11 de octubre de 2010.

El **EQ-2198/2008** se incoa de oficio ante la constitución del Observatorio Canario de la Violencia Escolar y dado el volumen de casos que, por acoso escolar, se venían denunciando ante el Diputado del Común. En la fase de investigación, se solicitó a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, información relativa al tema estudiado. Al no recibirla, se requirió, de nuevo, al citado Departamento Autonómico, el 24 de marzo de 2010. El recordatorio de deberes legales se hizo el 2 de julio de 2010 y, el segundo recordatorio, el 6 de agosto del mismo año.

El informe se recibió el 3 de septiembre de 2010.

El **EQ-0100/2009** se incoó de oficio por el Diputado del Común para abordar la investigación de los centros para menores con trastornos de conducta. Para ello, se requirió determinados datos a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Ejecutivo Autonómico.

La primera vez fue el 19 octubre de 2010. Ante la falta de respuesta, con fecha 24 de noviembre, se reiteró la solicitud. Finalmente, el 27 de diciembre del mismo año, se realizaba un recordatorio de deberes legales que, a 31 de diciembre de 2010, permanecía sin respuesta.

El **EQ-0232/2009**, referente a la discrepancia de una madre 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, llevó aparejada la solicitud, a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, de un informe. Esta se realiza el 4 de junio de 2009. Ante la de respuesta, con fecha 13 de agosto y 9 de diciembre de 2009, la solicitud se reitera.

Habiendo transcurrido los plazos señalados por la Ley 7/2001, reguladora de la Institución del Diputado del Común, se procede a realizar un recordatorio del deber legal de contestación a la Institución, el 23 de marzo de 2010. La respuesta se recibió el 26 de mayo de 2010.

En el **EQ-0304/2009**, una reclamante presenta una queja, en el 2009, denunciando 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.

Se solicitó informe al respecto a la citada administración local, y se tuvo que reiterar la petición el 15 de diciembre de 2009. El requerimiento alusivo al deber legal de contestación se produjo el 24 de marzo de 2010. La respuesta se recibió el 17 de mayo del mismo año.

El **EQ-0994/2009** se abre ante la iniciativa de los que acogen a un menor que ponen en conocimiento del Diputado del Común el rechazo del niño a las visitas de su madre biológica, que, a su juicio, perjudica su salud. Comoquiera que las dos solicitudes realizadas a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, para aclarar la situación planteada, no se responden, y el 7 de abril de 2010, se realiza, un recordatorio del deber legal de contestar al Alto Comisionado parlamentario; se recibió la respuesta el 11 de mayo de ese año.

En el **EQ-1230/2009**, se recoge la reclamación de los padres de una menor, que manifiestan su desacuerdo con los criterios de actuación del centro de acogida donde se encuentra su hija.

El recordatorio del deber legal de contestar ante el Diputado del Común se realizó el 22 de noviembre de 2010. El 23 de septiembre del mismo año, se había realizado una solicitud de informe ante la contestación incompleta, de fecha 15 de septiembre de 2010, a la recomendación realizada por la Institución a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, el 28 de abril de 2010.

El **EQ-0839/2010** se origina en la reclamación sobre la supuesta inactividad administrativa ante una solicitud de acogimiento familiar administrativo, para regularizar el acogimiento de hecho sobre unos menores.

El Diputado del Común requiere de la Consejería de Bienestar, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias información sobre el caso planteado, el día 19 de agosto de 2010. Ante la falta de respuesta, con fecha 14 de octubre del mismo año, se reitera la solicitud.

Transcurridos los plazos señalados por la Ley 7/2001, reguladora de la institución del Diputado del Común, para remitir el informe requerido, se realizó un recordatorio de deberes legales, el 24 de noviembre de 2010.

## **2.2. Investigación del Diputado del Común**

El Diputado del Común realiza su labor en defensa de los derechos y libertades constitucionales, supervisando las actividades de las Administraciones Públicas canarias en su relación con el ciudadano. En el ámbito competencial descrito, podrá actuar de oficio o a petición del interesado. Una vez incoado un expediente de queja, procederá a realizar la oportuna investigación sumaria.

En este epígrafe se expone, de manera sistematizada, la información obtenida por el Alto Comisionado parlamentario en diferentes ámbitos de la realidad estudiada por la Institución en referencia al menor.

Incluye, pues, los diferentes aspectos sobre los que tratan las quejas que se tramitan y su tipo. Tanto aquellas en las que se ha procedido a la apertura por iniciativa de un tercero, como las incoadas de oficio.

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.

### **2.2.1. Áreas de trabajo**

La labor de sistematización por materias de los expedientes de queja entraña dificultades, ya que, 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.

#### **2.2.1.1. Situaciones de riesgo y desamparo**

##### **2.2.1.1.1. Introducción**

Las reclamaciones vinculadas a situaciones de riesgo y desamparo del menor suponen el grueso de las presentadas ante el Diputado del Común. En algunos casos, el fondo del asunto se relaciona con otros aspectos de la realidad expuesta en este informe, que han sido desagregados de este apartado por tener entidad como para ser tratados en un bloque especial.

La situación de desamparo de un menor se vincula a la privación de la necesaria asistencia moral o material. Tal circunstancia se produce por el incumplimiento, o el imposible o inadecuado ejercicio de los deberes de protección establecidos por la Ley para la guarda de los menores, por parte de los que la tienen asignada.

La normativa canaria complementa esa visión general explicitando varios supuestos de hecho que implican que se produce una situación de desamparo. Encontramos, así, los malos tratos físicos o psíquicos y los abusos sexuales producidos en el ambiente familiar del menor; el absentismo escolar o la ausencia de escolarización; la explotación económica en sus diversas facetas (mendicidad, prostitución, trabajo infantil...); un ambiente familiar vinculado al consumo de alcohol o sustancias tóxicas o psicotrópicas; guardadores aquejados de perturbaciones o trastornos mentales o desentendimiento del menor, una vez desaparecidas las circunstancias determinantes de la asunción de la guarda por la Administración.

Por otro lado, la situación de riesgo de un niño, niña o joven, se produce cuando, por causa de circunstancias personales, familiares o por influencias de su entorno se está perjudicando el desarrollo personal o social de aquellos, sin alcanzar la gravedad suficiente para justificar la declaración de desamparo y la separación del menor de su familia.

En estos casos, la actuación de la Administración Pública que, con carácter general, debe colaborar con las familias y supervisar la no vulneración de los derechos de los menores en tal ámbito, pasa a ser intervencionista para garantizar el desarrollo integral del menor y protegerle de una posible situación posterior de desamparo. Todo ello, en el entorno social en que aquel se desenvuelve y con carácter subsidiario a la actuación de los padres o tutores.

Las iniciativas administrativas irán orientadas a obtener la disminución de los factores de riesgo y la promoción de los factores de protección del menor y su familia, realizando un seguimiento de la evolución del caso abordado. Para ello se podrá proceder a realizar una orientación técnica o a

la educación y planificación familiar; junto a otras actuaciones como la ayuda a domicilio, la atención de los menores en escuelas infantiles y cualesquier medida que contribuya a la formación de quienes ejerzan funciones parentales y al desarrollo integral de los menores.

#### **2.2.1.1.2. Situaciones de riesgo y/o desamparo: declarada o por declarar**

Entre las quejas presentadas ante la Institución, podemos hacer una clara diferenciación.

En un bloque, encontramos los casos de discrepancia ante la actuación administrativa de declaración de desamparo de menores. Las quejas vinculadas a estos supuestos fueron incoadas a instancia de reclamaciones de familiares de los niños, niñas o jóvenes afectados.

El otro grupo viene determinado por la disconformidad manifestada ante la inactividad de una Administración Pública. Estaríamos ante casos en los cuales se denuncia la necesidad de protección de menores en presunta situación de riesgo o desamparo. Las quejas, en estos supuestos, son formuladas, mayoritariamente, por familiares aunque, en ocasiones excepcionales, la iniciativa la toman personas ajenas al entorno familiar del menor.

En ambos casos, hacemos referencia a las actuaciones que lleva a cabo, de oficio, la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias, no a la asunción de la guarda a iniciativa de los padres o tutores de un menor. En ejercicio de sus competencias, el citado Centro Directivo iniciará el procedimiento tendente a la verificación de una posible situación de desamparo detectada o denunciada. Constatada tal circunstancia, se deberán adoptar las medidas necesarias para asegurar la asistencia moral y material del menor, así como apartarle de la situación de desprotección en que pudiera encontrarse.

La información que desencadene el procedimiento puede provenir de un menor, del Ministerio Fiscal o de cualquier persona que realice una denuncia, aparte de la iniciativa de la propia Dirección General. En los casos tratados por la Institución, no se ha recibido la queja directa de un menor, sino de familiares, incluida la familia extensa, o de terceros.

La fluctuación del número de menores declarados en desamparo (excluyendo la asunción de la guarda), durante los tres últimos años en Canarias, no ha sido significativa. Así, se ha pasado de 1 328 casos en 2008, a 1 381 en 2009 y 1 304 en 2010.

Por provincias, la evolución ha sido, en los mismos periodos, de 783, 771 y 748, en Las Palmas y 545, 610 y 556 en Santa Cruz de Tenerife.

En la isla de Gran Canaria, en 2008, sobre un total de población de edad inferior a dieciocho años de 155 691, fueron declarados en desamparo 650 menores, lo que supone el 0,41% del total. En 2009, sobre 155 655, se resolvió la protección de 640 menores (0,41%). Este último año, han sido 617, el 0,39% de los niños, niñas y jóvenes residentes en la Isla.

En Tenerife, a lo largo de 2008, sobre un total de población de edad inferior a dieciocho años de 154 642, se declararon en desamparo 504 menores, el 0,32%. En 2009, sobre 154 974, se resolvió la protección de

571 menores (0,36%). En 2010, han sido 519, el 0,33% del total de niños, niñas y jóvenes protegidos por la Administración.

En Lanzarote, en 2008, sobre 27 797 menores de edad, el 0,21% del total, 61, fueron amparados por el Ejecutivo canario. En 2009, tal acción se realizó sobre 66 niños, niñas y jóvenes que, sobre 28 186 que residían en la Isla, suponen el 0,23%. En 2010, se declararon 61 menores en desamparo, el 0,21% del total.

En Fuerteventura, durante 2008, sobre un total de población de edad inferior a dieciocho años de 19 834, fueron declarados en desamparo 62 menores, lo que supone el 0,31% del total. En 2009, sobre 20 388, se resolvió la protección de 55 menores (0,26%). En el último ejercicio, han sido 70, el 0,34% de los niños, niñas y jóvenes residentes en la Isla.

En La Palma, hace dos años, 27 menores fueron declarados desamparados, el 0,18% de los 14 364 menores residentes en la Isla. En 2009, de 14 167 niños, niñas y jóvenes, 28 fueron amparados (0,19%). Durante 2010, 30 menores fueron protegidos, el 0,21%.

En la isla de La Gomera, en 2008, sobre un total de población de edad inferior a dieciocho años de 3 425, fueron declarados en desamparo once menores, lo que supone el 0,32% del total. En 2009, sobre 3 431, se resolvió la protección de nueve menores (0,26%). Este último año, han sido cinco, el 0,14% de los niños, niñas y jóvenes residentes en la Isla.

En El Hierro, en 2008, sobre 1 749 menores de edad, el 0,17% del total, tres, fueron amparados por el Ejecutivo canario. En 2009, tal acción se realizó sobre dos menores que, entre 1 776 que residían en la Isla, suponen el 0,11%. En 2010, se declararon dos menores en desamparo, el 0,11% del total.

Así, atendiendo a criterios estadísticos, podemos establecer tres escalones en lo que respecta a los valores porcentuales de menores declarados en desamparo en las distintas islas del Archipiélago, durante 2010. En primer lugar encontraríamos a Gran Canaria (0,39%), Fuerteventura (0,34%) y Tenerife (0,33%). En un segundo plano La Palma y Lanzarote (0,21%, ambas) y, por último, La Gomera (0,14%) y El Hierro (0,11%).

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

La actuación de la Administración en las declaraciones de desamparo, que en la Comunidad canaria corresponden al Ejecutivo Autonómico, es objeto de reclamación por parte de familiares de los menores. Las resoluciones que establecen tal situación llevan aparejada la pérdida de la tutela de los padres (o tutores) sobre el niño, la niña o el joven y la consiguiente suspensión de la patria potestad.

No existen, sin embargo, reclamaciones en los casos de declaración de la situación de riesgo de un menor, que solo implica una actuación administrativa en el entorno socio familiar de aquel con la finalidad, precisamente, de prevenir un posible desamparo.

En este apartado, encontramos supuestos como el del padre que manifiesta su desacuerdo con el inicio de un expediente administrativo de declaración de desamparo de sus hijos. Es el **EQ-0615/2009**. El reclamante presentó alegaciones y documentación acreditativa de la escolarización de los menores y "*certificados médicos de que sus padres no padecen impedimento físico o psíquico que les incapacite*".

El Diputado del Común se dirigió al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife para recabar información sobre el expediente *"incluyendo informes diagnóstico así como plan de intervención tendente a eliminar los factores de riesgo."*

La Administración local comunicó al Alto Comisionado que el plan de intervención no consiguió los resultados previstos. Así, el equipo especializado en riesgo del distrito Ofra-Costa Sur propuso, dadas las circunstancias previas de antecedentes de desprotección, junto a otros indicadores en igual sentido, iniciar el proceso de declaración de desamparo de los menores. Para ello, se dirigió a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias solicitando la adopción de la *"medida urgente de amparo"* de los niños y niñas y *"la asunción de la tutela, adoptando cuantas medidas sean necesarias para asegurar su asistencia material y moral que salvaguarde la integridad física y psíquica de los mismos"*.

Realizada la oportuna investigación ante el Ejecutivo autonómico, se constata que, tras verificar la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda los hechos contenidos en la propuesta de desamparo, que se basan en *"la no satisfacción de las necesidades físico biológicas, cognitivas, ni emocionales sociales por parte de los progenitores"*, que *"los menores no se encuentran en una situación de desprotección que sustente la declaración de desamparo"*.

Los niños y niñas – continuaba el informe – *"tienen sus necesidades básicas cubiertas, aunque existe negligencia por parte de los progenitores. Con la finalidad de abordar este aspecto, la familia es derivada a un recurso alternativo, Centro de Día 'Padre Laraña'"*. Así, la tramitación del procedimiento devino en la toma de una medida para tratar de solventar las carencias detectadas. No se adoptó una decisión que hubiese supuesto la separación de los menores de su ámbito familiar.

En los 'centros de día' se atiende a los niños, niñas y jóvenes durante el día, fuera de horario escolar, con la finalidad de asegurarles la educación, alimentación y debida atención, cuando no pueden ser debidamente atendidos en el núcleo familiar. Son considerados centros preventivos, que ofrecen apoyo a las unidades familiares que, por circunstancias personales o sociales, necesitan durante algún periodo del día ser auxiliadas en sus tareas parentales de protección y educación, con el fin de que puedan afrontar el cuidado de sus hijos en condiciones de normalización social.

Este epígrafe contempla otros casos como el de la abuela y el padre que manifiestan su desacuerdo con una declaración de desamparo de su nieta e hija, respectivamente. Son los **EQ-1261/2009** y **EQ-1262/2009**; una madre que discrepa con la declaración de desamparo de sus hijos, es el **EQ-1442/2009**, o los padres que no comparten tal declaración sobre unos menores, es el **EQ-1549/2009**.

Este último expediente, **EQ-1549/2009**, se abre fue a instancia de una reclamación que formulan los progenitores de unos menores, nacidos en Canarias, declarados en desamparo por la Xunta de Galicia. Bajo la tutela de la Consellería de Trabajo e Benestar de la citada Administración Autonómica, los niños fueron internados en un centro ubicado en Santiago de Compostela.

Comoquiera que el Diputado del Común no era competente para la defensa de los afectados en referencia a la cuestión planteada, se procedió

al archivo de la queja y se trasladó la información obtenida sobre el caso al Valedor do Pobo al ser, por razón de territorio, la institución competente.

La queja reseñada se archiva en 2009, aunque dentro de las actuaciones de coordinación, colaboración y seguimiento de los casos planteados, el 11 de mayo 2010, el Defensor del Pueblo de Galicia comunicó al Alto Comisionado canario la incoación del expediente **O.11.Q/38/10**, sobre el supuesto referido.

Tras las actuaciones de investigación realizadas y el análisis de los diversos informes remitidos por la Consellería de Traballo e Benestar, entendía *"que la actuación de los distintos órganos administrativos fue acorde con el interés superior de los menores"*. Por lo tanto, se procedió al archivo del expediente de queja, cuestión que se comunica a los reclamantes.

El **EQ 1071/2010**, promovido por una madre que discrepaba de la declaración de desamparo realizada por la Xunta de Galicia, también fue remitido al Valedor do Pobo, por igual causa que el expediente anterior.

## **2.2.1.1.2.2. Solicitud de actuación de la Administración**

### **2.2.1.1.2.2.1. A iniciativa de familiares**

Las reclamaciones que demandan la actuación administrativa para la protección de los menores, en presunta situación de riesgo o desamparo, son, en la mayoría de ocasiones, formuladas por sus parientes. Y, en estos supuestos, las denuncias vienen referidas, sobre todo, a la situación de inseguridad de los niños, las niñas o los jóvenes que se encuentran bajo la custodia de un solo progenitor, debido a una ruptura de la convivencia familiar, por separación de hecho o legal, o divorcio.

Entre ellas, encontramos el caso de la posible situación de desamparo en que viven unos menores, bajo la custodia de su padre, es el **EQ-1696/2008**; la madre que pone en conocimiento de la Institución los efectos negativos para su hija, del régimen de visitas establecido con su padre, es el **EQ-0288/2009**; la reclamación paterna por el riesgo sufrido por su hija, que vive con la madre en el **EQ-2112/2008**; o el del padre que denuncia la situación de desprotección de su hija debido a la limitación de la capacidad de la madre de ésta y de la pareja con quien convive, es el **EQ-0222/2009**.

Este último expediente se abre al recibir el Diputado del Común una queja del padre de una menor denunciando los malos tratos que su ex mujer infligía a la hija de ambos; la madre la guarda y custodia. El reclamante manifestaba su temor por el riesgo que suponía para la niña la inestabilidad mental de su madre. El escrito venía respaldado por las firmas de quienes se identificaban como la madre y la hermana de la progenitora de la menor en presunta situación de riesgo.

Tras incoarse el expediente, en la fase de investigación se realizaron varios trámites. Así, la Institución sugirió al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria *"la intervención con este grupo familiar (...), ofreciendo labores de información y asesoramiento así como de establecer un plan de trabajo que limite los indicadores de riesgo tanto para la persona con problemas de salud mental como para la hija menor de edad..."*, al tiempo que solicitó información sobre las actuaciones realizadas.

De igual manera, el Diputado del Común requirió de la gerencia de atención primaria del Área de Salud de Gran Canaria un informe donde constasen, si las hubiere, las *"actuaciones en la unidad de salud mental"* de la madre de la menor. Dicha solicitud fue comunicada a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias.

El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria contesta informando de las gestiones realizadas, dando cuenta de las entrevistas que han tenido lugar entre los progenitores y técnicos del Equipo Territorial Especializado en Riesgo de los Servicios Sociales municipales.

La Consejería de Sanidad del Ejecutivo autónomo se dirige a la Institución comunicando la coordinadora de la Unidad de Salud Mental de..., dependiente del Hospital Universitario de Gran Canaria, doctor Negrín, que dicha unidad recibió *"el..., interconsulta de Dña... enviada por su médico de cabecera. Fue citada por primera vez el... con Psicología Clínica, no acudiendo, se le cita nuevamente, a lo cual nos comunica Dña... que estaba siendo asistida por especialista privado y que ya no necesitaba venir a nuestra Unidad"*.

El Diputado del Común se dirige, de nuevo, al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para recabar un informe de seguimiento y, en su caso, se comunique *"las conclusiones alcanzadas tras la investigación social efectuada sobre la menor... y su entorno familiar"*.

La citada administración local remite a la Institución un informe social elaborado por el centro municipal de servicios sociales del distrito de Ciudad Alta. En él, se hacían una serie de consideraciones respecto a la situación sociofamiliar de la unidad convivencial de doña... y su hija.... Así, en las entrevistas mantenidas con D... (padre de la menor), este *"manifiesta que el grado de tensión con su ex mujer ha ido disminuyendo significativamente en los últimos meses tras la queja presentada en el Diputado del Común. Ésta misma valoración es compartida por... (madre de la menor) la cual refiere que las disputas entre ambos no se dan ni con la misma frecuencia ni intensidad que en meses anteriores"*.

Además, el padre de la menor *"no centra su discurso en el posible desequilibrio mental al que hace referencia en su queja ante el Diputado del Común. Tampoco alude a malos tratos físicos o verbales que supuestamente estaba recibiendo su hija a manos de la figura materna. Hace mención y centra su relato a los conflictos que ha tenido y tiene con su ex mujer con respecto a las exigencias económicas de ésta y otros asuntos relacionados con el convenio regulador establecido en el divorcio pero no cuestiona las competencias o habilidades de la figura materna para ejercer con garantías sus responsabilidades maternas."*

Por otro lado, *"doña... aportó –continúa el informe– un certificado médico oficial realizado por un psiquiatra privado en marzo de 2009 en donde se destaca que acudió a la consulta de ese facultativo en tres ocasiones y tras valoración clínica y psicodiagnóstica no se aprecia existencia de trastorno psicótico (no se evidencia trastorno de sensorio-percepción ni del contenido del pensamiento) tanto de la esfera esquizofrénica como del trastorno de estado de ánimo. Además se refleja que no se aprecian síntomas maníacos ni depresivos y en los test realizados no se obtienen puntuaciones de trastornos de la personalidad significativos."*

El informe no detalla los ingresos que tiene regularmente por rendimientos del trabajo la madre de la menor, pero *"se considera que*

*doña... no presenta problemas significativos para afrontar todos los gastos regulares de la Unidad convencional y el presupuesto familiar es suficiente para costear con holgura tanto sus gastos como los relacionados directamente con la hija."*

En los datos de evaluación educativa de la niña, aportados por su madre, "se observa que el expediente académico de la menor es muy positivo y se caracteriza por el elevado número de notables y sobresalientes en todas las materias evaluadas. Asimismo, se refleja en dicho documento que la actitud de la alumna es positiva y que el rendimiento escolar de la menor... está por encima de la media de la clase."

El análisis del área de vivienda concluye aseverando que la unidad familiar "cuenta con una vivienda en propiedad ubicada en el barrio de La Minilla. El barrio cuenta con recursos básicos (...) además de otras infraestructuras en materia de zonas verdes, de esparcimiento y zonas deportivas". Añade que "las condiciones de luz y ventilación son óptimas".

El informe finaliza con la recomendación de que "se proceda al archivo y cierre del expediente sociofamiliar abierto a nombre de doña... al no detectarse indicadores significativos de riesgo que justifiquen el seguimiento o intervención desde nuestra entidad municipal ni la adopción o propuesta de otra medida de protección."

El Diputado del Común se dirige al reclamante poniendo en su conocimiento la información referente a la mejoría general de la situación planteada ante la Institución. De igual manera, se le informó de que las conclusiones del proceso de investigación realizado no arrojaban indicios significativos de riesgo que justificasen un seguimiento o intervención especial en el asunto que nos planteaba, ni la adopción de otra medida de protección. A todo ello el reclamante no formuló objeción alguna. Por tanto se procedió al archivo del expediente, por haberse regularizado la situación.

También englobamos en este grupo el **EQ-1081/2010**, incoado a instancia de un padre que denuncia el abandono que sufren sus hijas por parte de la madre de éstas, que tiene su guarda y custodia; el **EQ-0660/2010**, en el que una abuela denuncia la posible situación de desamparo en que se encuentran sus nietas, hijas de su hija, que conviven con el padre de aquellas, o el **EQ-0430/2010**, abierto por la denuncia de una madre sobre la posible situación de riesgo de su hija, que se encuentra bajo la guarda y custodia de su padre.

Otros casos, que obedecen a circunstancias distintas a las anteriores, serían los de la posible situación de riesgo de un menor cuya madre estaba internada en un centro psiquiátrico, es el **EQ-0875/2006**; el padre que nos comunica el riesgo de dos hijos suyos, menores, por vivir en condiciones de hacinamiento e insalubridad, es el **EQ-2178/2008**; el expediente abierto por la solicitud de que se valore el riesgo que corren sus hijos menores de edad, es el **EQ-1275/2009**; las abuelas que reclaman por la posible situación de riesgo de sus nietos, son los **EQ-1650/2008** y **EQ-0123/2008** o la señora que reclama que se lleven a cabo las medidas contempladas en el Plan de Intervención Familiar derivado de la declaración de la situación administrativa de riesgo de su hijo en el **EQ-1045/2010**.

En el expediente **EQ-1275/2009**, un padre manifiesta, tras hacer una relación de hechos, su preocupación por el "daño que se le está haciendo a

los menores su madre] ya que son niños con problemas o que tienen retraso en el aprendizaje tanto en el habla como en los estudios..." y "las secuelas que pueden quedar en ellos con todo lo que están viviendo". La denuncia viene referida a sus hijos que se encuentran en ese momento -según relata- con su madre "en un centro de acogida".

La Institución contacta con el reclamante para la identificación de los menores y determinar el domicilio y, a través de su Adjunto Primero, solicita al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria un informe sobre el expediente de situación de riesgo de los cinco menores referidos y las modificaciones previstas sobre las medidas que se les vienen aplicando, a raíz del cambio de residencia de aquellos debido a la separación de los padres. Dicha gestión se comunicó al reclamante.

El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria responde remitiendo un informe psicosocial en el cual se manifiesta que la unidad familiar "formada por..., de... años y sus cinco hijos de..." "conviven desde el mes de..., de..., en el domicilio familiar del barrio de..., tras establecerse, por orden judicial, las medidas provisionales que estipulan la guarda y custodia de los menores, así como el uso y disfrute de la vivienda a la progenitora".

De igual manera, se informa de que "en la actualidad, tras la separación de los progenitores" se aprecia en los padres de los menores, ... y ..., "deficiencias importantes a nivel de comunicación, toma de decisiones y mantenimiento de las mismas en el ejercicio y desempeño de sus roles parentales... Es por ello que se encuentran asistiendo, por orden judicial, a mediación familiar". También se afirma que "los menores están siendo supervisados desde el centro escolar dada su precaria situación a nivel educativo". Siendo esta una de las razones por las cuales el equipo territorial especializado en riesgo (ETER) valora que la unidad familiar siga siendo objeto de una "intervención técnica a nivel social, educativo y psicológico para minimizar los indicadores de riesgo detectados en la familia."

Constatada la intervención que estaba realizando la citada Administración local sobre los menores, y la mediación familiar que se estaba llevando a cabo, la Institución comunica al reclamante la iniciativa del ETER para solventar el problema planteado por el reclamante.

Considerando que el informe del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, implicaba el inicio de actuaciones adecuadas para la eliminación de la situación de riesgo planteada, y no existiendo oposición por parte del reclamante, se procedió al archivo del expediente por solución.

Otra queja en la que se solicitaba, por parte de un familiar de un menor, la actuación de la Administración, fue incoada a instancia de una abuela. Ésta se dirigió al Diputado del Común, afirmando cuidar de su nieto ya que la madre estaba enferma e incapacitada. El niño tenía faltas de asistencia al centro escolar y manifestaba comportamientos agresivos. Acudió a los servicios sociales municipales y a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Ejecutivo canario solicitando un acogimiento residencial sin obtener -según manifestaba- respuesta alguna.

Ante la reclamación descrita, se abre el **EQ-0123/2008**. La primera medida adoptada fue recabar información del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias. De igual manera, se dirigió 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 encontraba el menor, su problemática escolar y conductas violentas y agresivas hacia su abuela, que ejercía como su cuidadora.

Realizadas las actuaciones oportunas, la Fiscalía de Menores informó a la Institución que el adolescente referido había 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 Ejecutivo Autonómico, de que la medida impuesta se estaba cumpliendo con la obligación de residir en un centro de menores, realiza el seguimiento del caso. Así, 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"*.

Con posterioridad, la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias informa a la Institución 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"*.

Resuelto el problema origen de la queja, se procedió al archivo del expediente.

#### **2.2.1.1.2.2.2. A iniciativa de terceros**

Las denuncias presentadas por personas sin vínculo familiar con los menores en presumible situación de riesgo, y que reclaman la intervención de la Administración protectora, son excepciones a la regla de la toma de tal iniciativa por parte de familiares del niño, niña o joven afectado.

Es el caso del **EQ-0994/2010**, incoado por la reclamación de varios vecinos que ponen en conocimiento de la Institución la posible situación de riesgo que padecen cinco menores que conviven con su madre y la pareja de ésta, en un ambiente insalubre, con acumulación de basura en la vivienda y que sufren agresiones físicas y verbales constantes, transportados en vehículos sin carnet de conducir y sin uso del cinturón de seguridad. Manifestaban haberse dirigido, en varias ocasiones, al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, sin obtener intervención alguna y aportaban los escritos remitidos.

El Diputado del Común requirió un informe a la citada administración sobre el supuesto planteado y sobre las medidas adoptadas. El Ayuntamiento remitió dos informes al Alto Comisionado. Uno, de los servicios sociales (equipo territorial especializado en riesgo del distrito Vegueta, Cono Sur y Tafira-ETER) y otro de la policía local (unidad administrativa) de la citada administración.

De ellos, se desprende que el equipo evaluador era conocedor *"de las relaciones conflictivas existentes entre algunos vecinos y la unidad familiar de..., habiendo tenido que mediar entre ellas en algunas ocasiones, tras el cruce de denuncias, existiendo incluso una orden de alejamiento entre la vecina denunciante y..."*.

Con respecto a la intervención realizada con la unidad familiar analizada, el ETER considera que la valoración *"es favorable, debido a los cambios que se han producido a lo largo del proceso, a la implicación y motivación de... y ... con los técnicos y a la apertura de los mismos, colaborando en las indicaciones y orientaciones y primando el bienestar de los menores"*.

En igual sentido, el informe policial, tras recabar datos del servicio especial de atención a la mujer y al menor, concluye afirmando *"que los niños se encuentran en perfecto estado y que no existe situación de riesgo"*.

Comunicadas tales circunstancias a la parte reclamante, se permanece a la espera de las alegaciones que estimasen oportunas.

En este epígrafe también se incluye el **EQ-0913/2007**, relativo a la solicitud, por parte de un técnico 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, que culminó con una recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias.

El equipo territorial especializado en riesgo emitió un informe sobre la situación socio familiar de un menor, valorando la existencia de indicadores suficientes que señalaban la situación de desprotección de este, mostrando su disconformidad con la dilación que, por parte de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, se estaba teniendo en la tramitación de la medida protectora.

El citado centro directivo emitió 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 la Dirección General de Protección del Menor y la Familia y, al no poder llevarla a cabo, insiste en la declaración de desamparo.

Comoquiera que el plan de intervención aplicado resulta inútil, se hacía necesario un replanteamiento de estrategias que incluyera medidas protectoras garantes de un armónico desarrollo de aquel, de forma urgente. Por tanto, se realizó una recomendación 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 Dirección General de Protección del Menor y la Familia contesta la recomendación y manifiesta que *"para la adecuada instrucción del procedimiento se inicia la investigación tendente a verificar la situación detectada, constatándose un cambio significativo en la unidad de convivencia, al contar con la presencia de su madre y hermana en el domicilio, recibiendo, la familia, apoyo por parte de recursos externos (ayuda a domicilio) con lo que desaparece la desatención del menor"*.

*"Persisten -continuaba el documento- otros indicadores que pueden ser abordados desde el ámbito municipal, bien por acciones preventivas o desde la declaración municipal de riesgo. Por lo que, a pesar de que se mantienen indicadores de riesgo, se considera que los mismos no tienen la gravedad suficiente para fundamentar la declaración de desamparo."*

Ante la circunstancia que dio origen a la apertura de la queja había revertida, y los servicios municipales asumen la atención del menor, se procedió al archivo de la misma.

Una petición similar a la anterior, devino de la reclamación de dos personas vinculadas al patronato municipal de servicios sociales del Ayuntamiento de Güímar, ante el Diputado del Común, por la falta de respuesta sobre la tramitación de un expediente de desamparo de un menor residente en el municipio. Fue el origen de la incoación del **EQ-0028/2009**.

Los requerimientos de los reclamantes se habían formulado ante la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, la Fiscalía de Menores y el Juzgado de Güímar.

El Alto Comisionado, tras la evaluación del escrito remitido a la Institución, solicitó información a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias sobre el caso reseñado. Se aludió a la *"situación del menor..., respecto del cual el Patronato Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Güímar ha solicitado la situación de desamparo en el mes de julio de 2007, sin que, según se nos indica, se haya adoptado medida alguna, agravándose la situación de desprotección y maltrato de dicho menor debido al trastorno mental que sufre su madre."*

De igual manera, se puso en conocimiento del fiscal coordinador de Menores de Santa Cruz de Tenerife la situación del menor, según la queja formulada por las reclamantes.

La Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias contestó informando 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 *"con el 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 persistiera 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"*.

Asimismo, dentro de las labores de seguimiento de los casos tramitados, el Diputado del Común requirió, de nuevo, al departamento autonómico competente en materia del menor para que informase sobre la evolución del caso, recibiendo la confirmación de que el *"menor de referencia fue declarado en desamparo"*.

Con posterioridad, la Institución se cerciora con el Ayuntamiento de Güímar de que se había resuelto instar el *"cierre del procedimiento administrativo de riesgo referente al menor... y se proceda al archivo de las actuaciones, como consecuencia de la incoación de procedimiento administrativo para la declaración de desamparo"*.

Así, el Diputado del Común procedió al archivo del expediente, por solución, toda vez que, el objetivo de la demanda de los reclamantes, la declaración de desamparo del menor, se había llevado a cabo conforme con la normativa reguladora de tal situación.

El fondo del asunto del **EQ-1278/2009**, versaba sobre la denuncia realizada por las amenazas que sufren unos menores por parte de unos vecinos conflictivos.

### **2.2.1.1.3. Malos tratos**

#### **2.2.1.1.3.1. Introducción**

El legislador ha contemplado, expresamente, como situación de desamparo, la del menor que sea objeto de malos tratos físicos o psíquicos, por parte de familiares o de terceros. El primer caso, viene referido a las acciones intencionadas de provocar un daño físico o enfermedad al menor o aquellas que producen un riesgo de que lo padezca. Deben diferenciarse del abandono físico, que tiene lugar cuando las necesidades básicas del menor no son cubiertas por los responsables, sin tener en cuenta las circunstancias de la situación producida.

Por otro lado, el maltrato emocional se vincula con un acoso verbal crónico, que reviste múltiples formas (insulto, críticas, infravalorar, presionar...) y la imposibilidad de que el menor pueda desarrollar sus iniciativas relacionales. En cambio, en el abandono emocional existe una continuada falta de respuesta a las señales que demandan proximidad e interacción del niño, la niña o el joven y la carencia de tales iniciativas por parte de los responsables del cuidado de aquellos.

Además de los problemas o lesiones físicas que pudieran producirse, existen otras consecuencias de índole psicológica, relacionadas con las características concretas de la situación de maltrato ante la que nos enfrentamos.

Así, puede darse cuadros de ansiedad, baja autoestima, depresión, trastornos alimenticios y psicósomáticos, miedos, autolesiones que pueden llegar al suicidio, absentismo o fracaso escolar, delincuencia, conductas sexuales inadecuadas, agresividad... A esta enumeración, que no acaba con los múltiples efectos que pueden darse, debe añadirse la circunstancia de que los menores víctimas de malos tratos suelen replicar tal actitud.

Todos los casos contemplados en las reclamaciones realizadas ante el Diputado del Común, por presuntos malos tratos a menores, obedecen a la tipología postnatal; no existe caso alguno de denuncia por maltrato antes del nacimiento.

Además, la categorización de los expedientes analizados viene referida a una bicausalidad en el contexto de la agresión al niño, niña o joven, según los agentes activos del mismo. Así, encontramos denuncias a familiares, en primer grado, también realizadas, a su vez, por familiares.

Por otro lado, tenemos un presunto maltrato institucional, que es aquel provocado por organismos públicos o entidades dependientes de Administraciones Públicas. En este apartado se engloban establecimientos de atención al menor, de protección (centros de acogida inmediata y centros de menores), pisos tutelados, centros educativos y guarderías infantiles. Esta tipología obedece, en la mayoría de los casos, a reclamaciones sobre actuaciones, puntuales o continuadas, de alguna persona al servicio de aquellos establecimientos. Los expedientes abiertos se incoan, mayoritariamente, por iniciativa de miembros de la familia nuclear, aunque se pueden dar casos de actuaciones de vecinos.

El maltrato social, entendido como el producido cuando no hay un sujeto activo definido de maltrato, pero sí circunstancias externas que impiden un adecuado tratamiento del menor, que influyen sobre los padres y aquel, no se contempla entre las quejas efectuadas ante el Alto Comisionado.

Tampoco se han denunciado casos de maltrato extra-familiar.

#### **2.2.1.1.3.2. Denuncias a familiares**

Las quejas presentadas ante el Diputado del Común relacionadas con reclamaciones por presuntos malos tratos a niñas, niños o jóvenes han sido realizadas por unos miembros del núcleo familiar hacia otros, encontrándose los menores bajo la guarda de los denunciados.

Comoquiera que nos encontramos ante un asunto grave, que demanda la toma de medidas urgentes de protección hacia el menor, los casos presentados son derivados al ámbito judicial. Muestra de ello es el **EQ-1337/2009**. La reclamación la realiza el padre que denuncia los malos tratos, "*físicos y emocionales*" de la madre de sus hijas hacia estas. Dicha circunstancia, se puso en conocimiento del Ministerio Fiscal y la Institución suspendió sus actuaciones, por encontrarse el tema sub iudice, hasta que haya un pronunciamiento judicial.

Otro supuesto similar es el **EQ 0146/2010**, en el que caso la madre denuncia los malos tratos a los que se ve sometido su hijo menor, bajo la guarda y custodia de su padre. En este caso, la progenitora se reunió con el Adjunto Primero para poner en su conocimiento la certeza de los malos tratos, de su anterior marido, hacia su hijo, del que se encontraba privada de la guarda por sentencia judicial. En el momento en que se tomó la determinación de acudir a los tribunales ordinarios de justicia, para tratar de solventar la situación producida, el Diputado del Común suspendió su actuación, y permanece a la espera de la resolución judicial por si fuese necesario realizar cualquier intervención en defensa de los derechos del menor afectado.

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

Las quejas sobre presuntos malos tratos institucionales se realizan por la actuación del personal de diferentes entidades. Así, el **EQ-2164/2008** fue incoado a instancia de una reclamación realizada por tres miembros de colectivos de inmigrantes que denunciaban "*los malos tratos y vejaciones de que son objeto varios menores extranjeros internados en el Centro de Acogida de Menores no Acompañados (CAME 1)*".

Tras la admisión de la reclamación a trámite, el Alto Comisionado se dirige a la presidenta del Cabildo de Lanzarote y le comunica los presuntos "*hechos acaecidos el pasado 18 de noviembre de 2008, sobre las 13:20 horas, relativos a trato vejatorio y agresión verbal, llena de expresiones xenófobas y racistas que una monitora dirigió a un menor en la puerta de ingreso del CAME 1 de Arrecife.*

*Al parecer –continuaba el escrito- en reiteradas ocasiones se producen bofetadas, retirada de la alimentación, gritos, insultos, falta de la paga, prohibición de salidas y de la comunicación con sus familias."*

El Diputado del Común finalizaba recabando un informe de la entidad que gestionaba dicho centro y preguntando si se habían recibido quejas al respecto.

En similares términos, la Institución informó a la Fiscalía de Menores de Las Palmas, dando traslado la queja formulada, a los efectos de su valoración y adopción, en su caso, de las actuaciones que resultasen oportunas, agradeciendo cuanta información pudiera facilitar sobre la resolución que al respecto se adoptase.

Ambas actuaciones fueron comunicadas a los reclamantes.

La Fiscalía Provincial informó que, tras la puesta en conocimiento del contenido del escrito de queja por parte del Diputado del Común, se había incoado el *"expediente de Fiscalía nº... y que de su resultado se le dará la oportuna cuenta"*.

El Cabildo Insular de Lanzarote remitió a la Institución un informe sobre las actuaciones emprendidas por dicha administración. Comunicaba que tenía conocimiento de los hechos acaecidos y que, mediante Resolución... de la Presidencia, había acordado la apertura de un expediente informativo, para dilucidar los hechos denunciados, Para ello, constituyó una comisión integrada por dos técnicos, *"del Instituto Insular de Atención Social de Lanzarote"* y del *"Servicio Especializado de Centros y Familia de la Consejería de Servicios Sociales, Sanidad, Empleo e Inmigración"*.

Asimismo comunicó que *"el Juzgado de Instrucción nº 8 de Arrecife, ha incoado Diligencias Previas nº..."*, por los mismo hechos.

La valoración final del estudio llevado a cabo por la comisión concluyó que *"no existen indicios que confirmen la existencia de malos tratos y vejaciones hacia los menores acogidos en el Centro de Menores-CAME I"*. El texto continuaba afirmando que *"en ningún caso se ha comprobado la existencia en este recurso de situaciones de agresión física o verbal, ni de trato vejatorio o xenófobo hacia los menores"* y, en relación con el contenido de la reclamación, donde se especificaba que los menores han acudido, en reiteradas ocasiones, a aquellas asociaciones denunciantes para pedir ayuda, *"que ninguno de los menores entrevistados confirma haber solicitado ayuda a estas personas con anterioridad al 18 de noviembre de 2008"*.

También se constataba la *"no veracidad"* de las acusaciones dirigidas al personal del centro acerca de la utilización de medidas correctoras, como la retirada de alimentación y la prohibición de comunicación con sus familias.

Por último, en referencia a las medidas correctoras relativas a la retirada de la paga semanal y las salidas, la comisión *"reconoce como apropiadas la aplicación de este tipo de consecuencias dentro de la intervención educativa con los menores acogidos en el centro."*

Los reclamantes fueron informados de la apertura de un expediente informativo por parte del Cabildo de Lanzarote respecto a los hechos denunciados y, que, asimismo, se habían incoado diligencias previas con el número..., en el Juzgado de Instrucción Número Ocho de Arrecife.

De igual manera, se les comunicó la recepción de un escrito de la Fiscalía Provincial de La Palmas, en el que se informaba de la incoación de un expediente con el número..., relativo al supuesto maltrato de menores en el CAME I de Arrecife.

El escrito finalizaba ofreciendo la posibilidad de hacer comentarios o alegaciones.

También el Alto Comisionado solicitó a la presidenta del Cabildo de Lanzarote, para completar la información recibida, la remisión de *"los proyectos educativos de centros de los CAME a su cargo, así como las entidades que los gestionan y el personal con el que cuentan."*

La citada Administración remitió un informe en el que comunicaba que el *"Instituto Insular de atención social de Lanzarote, organismo autónomo del Cabildo de Lanzarote es la entidad que gestiona el centro de acogida de menores extranjeros"*, adjuntando el proyecto educativo del centro y el listado de personal adscrito al mismo.

Con posterioridad, el Diputado del Común fue informado por un reclamante, que había declarado ante la "Fiscalía del Menor" ante la que presentó las pruebas mencionadas en la denuncia. En igual fecha, otro de los reclamantes, puso en conocimiento de la Institución los antecedentes de los hechos ocurridos el *"18 de noviembre de 2008, a las 13:20 horas"*.

Afirmaba este último que *"encontrándose en la sede del..., escuché una fuerte discusión proveniente del centro de acogida de menores extranjeros ubicado en un costado de esa sede y fui testigo presencial del trato vejatorio y la agresión verbal, llena de expresiones xenófobas y racistas que una monitora dirigió a un menor en la puerta de ingreso del centro. Incluso, "tuvo que ser contenida por sus compañeras para evitar que agrediera físicamente a este menor"*.

*"En la tarde de ese mismo día -continuaba- estando reunidos junto a los compañeros... y... en la sede antes mencionada, se acercaron más de diez menores internados en el CAME I, para solicitarnos nuestra ayuda con el objeto de poner fin a los malos tratos de los que, supuestamente, eran objeto. Los menores le manifestaron que "sufrían apremios físicos y verbales por parte de las monitoras de este centro, mencionando que a muchos de ellos le propinaban bofetadas, los castigaban con plantones, retirada de la alimentación, gritos, insultos, falta de la paga, prohibición de salidas y de la comunicación con sus familias"*.

El Diputado del Común se dirigió al Fiscal Jefe Provincial de Las Palmas de Gran Canaria, con el fin de solicitar informe actualizado sobre el expediente núm.... incoado por aquella fiscalía. Dicho requerimiento se contestó adjuntando copia del informe elaborado por la fiscal delegada de Menores.

Se hacía referencia al proceso seguido tras la recepción de la denuncia. Incoación de diligencias de investigación con nº..., para la valoración e indagación de los hechos denunciados, que concluyeron por Decreto de fecha.... Con posterioridad, se remitió un escrito de denuncia al juzgado de instrucción competente al advertirse indicios racionales por los hechos denunciados *"calificando los mismos como una falta de vejaciones injustas tipificadas en el art 620 del Cp."*

A continuación se incoaron diligencias previas con nº..., instruidas por el Juzgado de Instrucción nº 8 de Arrecife, explorándose a once menores del centro. Concluidas aquellas, se reputaron los hechos como constitutivos presuntamente de una falta. A raíz de ello, se emitió un auto de incoación de juicio de faltas, registrado con el número...

Por otro lado, en el marco de las facultades conferidas por el Decreto territorial 40/2000, que aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento de los centros de atención a menores, se inspeccionó el centro CAME I. De dicha actuación concluye el informe que *"a excepción de quejas concretas y puntuales, no advertimos ninguna situación generalizada"*

a los menores de conductas vejatorias, xenófobas o de malos tratos". Asimismo, se requirió el Reglamento interno del centro "para examinar las infracciones recogidas en el mismo y la proporcionalidad de las sanciones impuestas", sin advertirse infracción alguna.

El documento concluye indicando que no existe "indicador alguno de riesgo respecto a los menores residentes en el CAME salvo las deficiencias relativas al funcionamiento del centro no relacionadas con los incidentes que motivaron la presente queja, deficiencias de las que ya hemos dado traslado a las entidades públicas competentes para su subsanación en un plazo perentorio".

El Diputado del Común se dirigió, a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, con el fin de solicitar un informe sobre las mejoras en la documentación, los recursos y las instalaciones que redundasen en la mejor asistencia que se presta en el servicio especializado de menores extranjeros no acompañados, de la isla de Lanzarote.

El Departamento Autonómico contestó manifestando que "por parte de la Viceconsejería de Bienestar Social e Inmigración hubo un requerimiento para que éste el CAME I] se adecuara a la normativa de centros y hogares, a lo que el Cabildo responde que está procediendo a valorar una reestructuración en la organización y composición y estructura de los recursos de acogimiento residencial, para mejorar la calidad del servicio y cumplir íntegramente con lo dispuesto en el decreto que regula los Centros de protección en Canarias".

La Institución se dirigió a la Fiscalía Provincial de Las Palmas, solicitando información sobre el juicio de faltas incoado sobre el asunto de referencia. Dicho requerimiento se contestó comunicando al Alto Comisionado que se había celebrado la vista de juicio oral, dictándose sentencia un día después, "por la que se absolvió a las personas denunciadas". El juzgado decretó la firmeza de la sentencia, al no haberse interpuesto recurso alguno contra la misma, con el consiguiente archivo del procedimiento.

A la vista de dichos antecedentes, el Diputado del Común procedió al archivo del expediente al no haberse determinado responsabilidad por parte del personal denunciado por los reclamantes.

La denuncia por presuntos malos tratos físicos y psíquicos a sus hijos, en acogimiento residencial en un centro de atención inmediata fue el origen de la incoación del **EQ-0217/2009**. La reclamación, realizada por la madre de los menores, se basaba en la disconformidad con la declaración provisional de desamparo de sus hijos... y...

Tras la evaluación del escrito remitido a la Institución, se solicitó la información al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria sobre "las acciones que se están llevando a cabo, integradas en el programa educativo familiar para procurar, si procede, la integración familiar y social de dichos menores en su familia biológica".

También se solicitó información a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias, acerca de la "situación actual de los menores además de programa educativo familiar que se esté llevando a cabo para procurar, si procede, la integración familiar y social de dichos menores o la medida que resulte".

El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria contestó remitiendo un informe en el que manifestaba que *"los menores retornaron al domicilio familiar por orden de la Fiscalía de Menores"*.

La Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias puso en conocimiento de la Institución que *"por Sentencia de 30 de septiembre de 2009 del Juzgado de Primera Instancia nº 15 de Las Palmas de Gran Canaria, en el procedimiento ..., se dispuso: 'Que estimando la demanda interpuesta por la representación procesal de doña ... y don ..., contra la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, se revoca la situación de desamparo de los menores ... , ...',"* ... ejerciendo la actora los derechos derivados de la patria potestad sin limitación alguna. De igual manera, se comunicaba que *"dicha sentencia es firme y los menores están plenamente integrados en el domicilio materno"*.

El Diputado del Común, al considerar resuelto el problema que originó la queja presentada, procedió al archivo del expediente.

El **EQ-0217/2009** contempla el supuesto de una declaración de desamparo recurrida ante los tribunales de justicia. En 2010, esta circunstancia tuvo lugar en Canarias en 21 ocasiones. En los años inmediatamente anteriores, 2009 y 2008, en veinte y diecisiete respectivamente.

Un caso de presunto acoso escolar (también conocido por el término inglés *bullying*) fue denunciado ante el Diputado del Común, en un escrito de queja presentado por una madre en el que relata la situación que sufre su hijo de la que son responsables *"compañeros y profesores"* de su centro escolar.

Estas conductas se producen cuando un alumno o alumna de un centro educativo recibe, de manera reiterada en el tiempo, un maltrato físico o psicológico, por parte de un compañero o compañera o por un grupo, encontrándose la víctima en situación de inferioridad. El daño es siempre intencionado y el menor perjudicado no puede evitar tal situación por sus propios medios.

En la citada reclamación, la progenitora hace referencia a las administraciones a las que se ha dirigido, sin obtener respuesta. La tramitación de la denuncia dio lugar a la incoación del expediente **EQ-1162/2010**, que se encuentra en fase de investigación.

El Diputado del Común estudia el problema del acoso escolar, para ello realiza una actuación de oficio, el **EQ-2198/2008**, con respecto al 'Observatorio Canario de la Violencia Escolar'.

La Institución solicitó información a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Ejecutivo canario, sobre los *"avances producidos en la iniciativa del Observatorio Canario de la Convivencia Escolar, así como si ya se encuentra operativo 'el sistema de recogida y centralización de datos de conductas contrarias a la convivencia escolar'"*.

La Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa contesta comunicando *"que se sigue trabajando en todo lo relacionado con la convivencia en la escuela. Así el Decreto 81/2010, de 8 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los centros docentes de públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC del 22 de julio) en su artículo 12.d, expone como uno de sus Principios de Actuación,*

fomentar de la convivencia democrática y participativa, favoreciendo la resolución pacífica de los conflictos, así como el plan de convivencia, documento que el citado Decreto obliga a incorporar al Proyecto Educativo de cada centro escolar.

Este Decreto, recoge en su artículo 39.3h que "El Plan de Convivencia, contemplará el ejercicio y el respeto de los derechos de los miembros de la comunidad educativa como base esencial de la convivencia entre iguales, entre géneros y en la interculturalidad así como de las relaciones entre el profesorado, el alumnado y su familia y el personal no docente. En él deberán recogerse procedimientos que tiendan a la prevención para la asunción de compromisos educativos para la convivencia, teniendo en cuenta lo que disponga la normativa que regule la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias".

Asimismo en los artículos 15.i), 15.j), que trata de las competencias del Consejo Escolar, el artículo 21.f) de las competencias del Claustro del profesorado, y los que tratan de las atribuidas a los Equipos de Nivel y de Grupo, artículos 35, 36 y 37 del Decreto, hacen referencia a la obligación de garantizar un buen clima de convivencia en el centro, dándole la capacidad para adoptar medidas que favorezcan la convivencia, evitando cualquier tipo de discriminación por razón de discapacidad, género o procedencia."

Sobre los datos requeridos por la Institución, al citado Departamento Autonómico, "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", se informó sobre las cifras del curso 2009-2010, que se exponen a continuación:

"A) Intervención:

- Se ha intervenido con ciento noventa y ocho (198) casos en el curso escolar 2009/2010. Se puede observar un ligero descenso del número de casos frente a los 204 del curso anterior.

- La demanda del servicio, al igual que años anteriores, en el curso escolar 2009/2010 predomina el tipo de acceso telefónico con respecto al chat y el mail:

- Un 76,9 % del acceso telefónico, suponen un total de 443 llamadas.
- Un 13 % de mail, suponen un total de 75 entradas.
- Un 7,3 % de acceso al Chat, que suponen un total de 42 entradas.

- Tipo de consulta:

- Acoso con protocolo, el 34 % de los casos.
- Acoso sin protocolo, el 4 %.
- Información del servicio suponen el 62 % de las consultas.

- Se ha dado respuesta a todos los casos intervenidos. Valoración del servicio realizada por el alumnado tras la intervención:

- El 90 % del alumnado dice que se encuentran bien o muy bien.
- El 61 % reconoce que ha mejorado la forma de tratarle y la relación con el centro.
- El 61 % reconoce que el centro ha intentado hacer otras cosas para ayudarles.
- El 67% del alumnado informa que después de la intervención del Servicio ha mejorado la situación.
- El 85% del alumnado se siente más tranquilo y con mayor protección en el centro.

- El 82% del alumnado siente que el daño ha desaparecido en alguna medida.
- El 97% valora el trato recibido como bueno o muy bueno.
- El 97% valora bien o muy bien la intervención psicológica recibida.
- El 72% se ha sentido muy apoyado por el Servicio.

- De la valoración del servicio realizada por las familias tras la intervención.

- Siete de cada diez familias manifiestan que su hijo se encuentra bien o muy bien después de las intervenciones.
- Seis de cada diez familias consideran que la relación con el centro ha mejorado.
- Ocho de cada diez familias valoran la intervención como bien o muy bien.
- Ocho de cada diez familias se han sentido bastante y muy apoyadas por el servicio.
- El trato recibido es valorado bueno o muy bueno por el 90 % de las familias.
- El 90 % de las familias se han sentido muy apoyadas por el servicio y lo consideran útil y eficaz.

- En cuanto a quien realizó la llamada los datos son los siguientes:

MADRE	80,8%
PADRE	12,6%
ALUMNADO	3,5%
DIRECTIVA	1,5%
FAMILIARES	0,5%
PROFESORADO	0,5%
OTROS	0,5%

#### B) Prevención:

- Se han impartido charlas de sensibilización a grupos de alumnado derivados directamente de estos casos o solicitadas por los centros educativos. El curso escolar 2009/10 se realizaron un total de 181 charlas. La finalidad de las mismas es ofrecer pautas sobre como detectar e intervenir en una situación de acoso escolar. La valoración de las mismas por parte de alumnado y del profesorado es altamente positiva.

- Se han representado las siguientes obras de teatro en las diferentes islas:

- Educación Primaria "Mi amigo Colorín".
- Educación Secundaria "Vuelve no pases ni le pases".
- Profesorado y familia "Ere que erre".

- Distribución y difusión de material para trabajar la prevención del acoso escolar.

Libros:

- "Sin vuelta atrás", de Jordi Sierra.
- "Acoso Escolar No", de Stéphanie Duval.
- "Herramientas contra el acoso escolar"
- "Herramientas para combatir el Bullying homofóbico"
- "Conductas de acoso y amenaza entre escolares"

*Publicación:*

- *Guía para la gente "legal" de Internet. "E-legales".*
- *Guía para el profesorado sobre acoso escolar: detección, identificación y prevención.*

*Películas:*

- *"Un puente hacia Terabithia"*
- *"Amigas hasta la muerte"*
- *"Cobardes"*

*- Formación:*

- *Se impartieron diferentes cursos en los CEP de las islas' así como acciones para familia y /o profesorado.*
- *Se impartieron acciones puntuales de formación y sensibilización a los Equipos de Orientación y al profesorado.*
- *Curso de ayuda entre iguales, impartido de forma semipresencial en las diferentes islas.*
- *Participación en el II Congreso Internacional de Convivencia Escolar, con la ponencia: Intervenciones psicoeducativas en acoso escolar.*

*- Validación del "Cuestionario de detección inmediata del acoso escolar" en colaboración con profesorado de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria."*

Un supuesto que se produce con cierta frecuencia en las actuaciones del Diputado del Común viene relacionado con el imperativo legal de suspensión de su actuación en los supuestos en los que "*se interpusiere por el promotor demanda o recurso ante los Tribunales Ordinarios*", de acuerdo al precepto recogido en el artículo 26 de la Ley 7/2001. Tal es el caso del **EQ-0891/2010**, en el cual una madre denuncia los malos tratos de que ha sido víctima su hijo en un centro de menores, y nos informa de que ha acudido a un juzgado de instancia e instrucción para denunciar los hechos.

La tramitación del **EQ-1114/2010** se efectúa a partir de una reclamación, formulada por unos vecinos, sobre las "*voces, gritos y llantos*" que tienen lugar en un piso tutelado. También se ha producido una reclamación, presentada por la madre de un menor, denunciando malos tratos sobre aquel '*por parte de la trabajadora de una guardería*', es el **EQ-1858/2008**.

#### **2.2.1.1.4. Guarderías infantiles**

La definición que da título al presente epígrafe '*guarderías infantiles*', obedece a la antigua denominación que recibían los centros, públicos y privados, en los cuales se atendía y cuidaba niños de hasta tres años de edad. Se ha mantenido porque, en su origen, recibían tal apelativo.

De conformidad con la terminología establecida en la actual normativa canaria, los casos planteados en las quejas dirigidas ante el Diputado del Común, estarían vinculadas a '*centros privados de educación infantil*'. Estos deben diferenciarse de las '*escuelas infantiles*', de titularidad pública, bien de la Comunidad Autónoma o bien de alguna corporación local.

En este epígrafe destacamos el **EQ-0304/2009**, incoado por el presunto riesgo que supone para unos menores, el probable incumplimiento de los requisitos legales necesarios para la apertura de guarderías infantiles en Vecindario, en el municipio de Santa Lucía de Tirajana.

El Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid se dirigió al Diputado del Común, comunicando la denuncia que realizó un ciudadano al tener conocimiento de "unos 200" menores que estaban siendo atendidos en "hasta 21 guarderías clandestinas en Vecindario".

Al ser el asunto competencia territorial del Diputado del Común, se procedió a abrir el **EQ-0304/2009**, para investigar la situación. Así, se solicitó al Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana información al respecto, requiriendo el "número de licencias otorgadas a guarderías o centros infantiles" y que nos comunicase la existencia de denuncias recibidas en igual sentido a la planteada ante la Institución y el tratamiento dado a las mismas.

La referida administración local contestó, a través de la concejal delegada de Urbanismo y Educación, y nos informó que todas las actuaciones realizadas en función de las denuncias recibidas en relación con "guarderías infantiles o establecimientos donde se atiende a menores", entre noviembre de 2008 y mayo de 2009, habían sido archivadas. Por tanto, no constaba infracción alguna.

Los centros referidos se encontraban –según el informe- dentro del marco legal, en consecuencia la denuncia era infundada o, en todo caso, hubo subsanación de las irregularidades que pudiesen haberse producido. De igual manera, se informaba que el número de licencias otorgadas a guarderías o centros de ocio infantiles por el citado ayuntamiento eran, respectivamente, siete y cuatro.

Como la queja inicial hacía referencia a un número de centros ilegales superior al comunicado por el Ayuntamiento de Santa Lucía, la Institución se dirigió a la reclamante para determinar cuáles eran las guarderías clandestinas a las que hacía referencia y dónde se encontraban ubicadas. Todo ello, con el objeto de contrastarlos con los remitidos por el citado ayuntamiento y, en su caso, realizar la denuncia oportuna ante el mismo.

No se habían producido alegaciones a la fecha del cierre de este informe.

También encontramos, en este apartado, el caso en que un colectivo de padres que expresa la preocupación por el personal educador de una guardería infantil, es el **EQ-0314/2009**, archivado por no detectarse vulneración del Ordenamiento Jurídico y no realizar una ampliación de datos sobre la información de la Administración.

#### **2.2.1.1.5. Absentismo escolar**

El absentismo escolar, entendido como la falta de asistencia de un menor, de manera prolongada, reiterada y no justificada al centro escolar donde se halla matriculado, junto a la falta de escolarización, es una de las causas que llevan aparejada la declaración de desamparo de una niña, niño o joven. Tal circunstancia debe venir acompañada por la conducta negligente de los padres, tutores o guardadores.

Tiene consecuencias negativas en el desarrollo integral del menor, entre las cuales encontramos el bajo rendimiento escolar, que implica una insuficiente cualificación profesional y las consiguientes dificultades de inserción laboral. Además, se añade el probable abandono en la calle, con la posibilidad del inicio en el consumo de drogas o en el aprendizaje de conductas delictivas.

El fenómeno se encuentra relacionado con la inestabilidad familiar, el paro, la pobreza y la marginalidad o la exclusión social y puede ocasionar un coste económico específico suplementario a las Administraciones Públicas, a la hora de dar respuesta al problema.

Esta circunstancia, junto a otras, está siendo analizada por el Diputado del Común en la investigación de oficio, de referencia **EQ-0102/2009**, al indagar en todos los ayuntamientos de Canarias sobre si cuentan con servicios o unidades específicas en materia de absentismo escolar. De igual manera, se ha requerido informe sobre el personal adscrito a aquellas y su formación; así como a otros servicios a los que se encuentre vinculado el equipo humano que trabaje sobre la problemática generada por el absentismo escolar.

También se ha demandado información sobre los planes, programas y/o proyectos específicos o relacionados con la problemática referida y, en su caso, las actividades más destacadas.

Otro aspecto analizado es la existencia de protocolos para abordar los casos que se produzcan y la estadística de menores que erradican, mejoran o mantienen la conducta absentista.

Por último, se indaga sobre los sujetos con los cuales las administraciones locales citadas se coordinan para resolver los problemas planteados, entre los cuales se citan: la familia, las asociaciones, otros departamentos del ayuntamiento propio u otros ayuntamientos, el cabildo insular, el Gobierno de Canarias, la fiscalía o la autoridad judicial.

Mención especial requieren los centros escolares que deben colaborar con los ayuntamientos a quienes la Ley reserva las competencias relativas a la información, promoción, detección, prevención e integración socio-familiar de los menores. En particular la *"adopción, en colaboración con los consejos escolares, de las medidas necesarias para garantizar la escolarización obligatoria"*. Al igual que la *"recogida de datos y la realización de estudios y estadísticas sobre las necesidades de los menores..."*, la *"constitución de unidades administrativas o servicios específicos de atención a los menores"* y la *"detección de situaciones de riesgo para los menores, en coordinación con los centros y unidades escolares..."*.

Por otro lado, la normativa educativa canaria establece la obligatoriedad de los responsables de los centros escolares de *"colaborar con los servicios municipales competentes para garantizar la escolaridad obligatoria y para evitar y resolver, en su caso, las situaciones de riesgo de menores escolarizados."*

Comoquiera que no se ha recibido informe de todos los ayuntamientos encuestados, se permanece a la espera de obtener los datos requeridos para obtener una visión de conjunto sobre la realidad estudiada.

Los expedientes incoados a instancia de un padre que comunica al Diputado del Común la falta de asistencia al centro educativo de su hijo, **EQ-0829/2008**, y el de la denuncia al programa municipal contra el absentismo escolar del Ayuntamiento de Las Palmas, **EQ-0827/2008**, se archivaron.

#### **2.2.1.1.6. Otros supuestos**

En este heterogéneo apartado, encontramos varios supuestos relacionados con situaciones de riesgo o desamparo de menores que no han sido incluidos en los epígrafes anteriores, por no ser subsumibles en aquellos, dadas sus peculiares características.

Entre ellos, el caso de los reclamantes que solicitan la guarda y custodia de una niña declarada en desamparo, es el **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 el incoado por la solicitud de un padre de información sobre las medidas socioeducativas contempladas sobre la actuación que se realizaba en el caso de su hija. Añadía el reclamante haber instado un procedimiento de modificación de medidas ante los tribunales de justicia.

El Diputado del Común inició el **EQ-1360/2009** y, ya que, en el fondo del asunto, subyace una posible situación de riesgo de la menor requirió, al Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane, información sobre la intervención del equipo de Menores de esa administración sobre la niña, adjuntando los antecedentes del caso y la evolución del mismo.

Por otro lado, se comunicó al reclamante que la Institución tenía prohibida la intervención en asuntos que se encontrasen pendientes de resolución judicial, motivo por el cual no se podía realizar actuación alguna con respecto a la modificación de medidas que demandaba al juzgado.

La referida administración local confirmó la intervención realizada por su servicio de atención al menor y a la familia. La menor –continuaba el informe- *"participa en actividades de apoyo educativo, ocio y tiempo libre, etc. beneficiosas para su desarrollo."*

De igual manera se notificó que, tras la valoración del citado servicio, no se aprecian indicadores que motivasen la apertura de un expediente de riesgo de la menor.

Con posterioridad, el reclamante manifestó *"que su hija está viviendo hechos con su madre que entiende no son adecuados para su edad."* Afirmación que impele al alto Comisionado a solicitar la concreción de tales hechos. De igual manera, se le comunicó que tenía la posibilidad de dirigirse, si consideraba que la situación era urgente, ante la fiscalía de menores o la autoridad judicial para que adoptasen las medidas que estimen oportunas.

Tras mantener una reunión con el personal del Diputado del Común, el reclamante *"plantea que no va acudir a juzgado y va a mantener el plan de trabajo que viene desarrollando con el Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane"*.

Comoquiera que se constata que se llevan a cabo las actuaciones adecuadas de protección de la menor, y que el padre de aquella manifiesta su intención de colaborar con la intervención socioeducativa que se realiza con su hija, se procede al archivo del expediente.

## **2.2.1.2. Acogimiento residencial**

### **2.2.1.2.1. Introducción**

El acogimiento residencial es una medida de protección, subsidiaria del acogimiento familiar, destinada a niños, niñas y jóvenes que no pueden

permanecer en sus hogares. El objetivo es facilitarles un lugar de residencia y convivencia, donde se les proporcione una adecuada satisfacción de sus necesidades de protección, educación y desarrollo. Se caracteriza por su condición instrumental, al llevar implícito una planificación con finalidad normalizadora, y por la temporalidad, que debe ser la mínima posible hasta conseguir el objetivo prefijado.

La medida sólo debe acordarse cuando el menor se encuentre en periodo de observación, o si el resto de las medidas de amparo resultan inviables, insuficientes o inadecuadas. Además, la toma de aquella viene condicionada por la búsqueda del centro más adecuado a las necesidades del sujeto de protección; esto es, que se encuentre más próximo a su entorno familiar y social.

De igual manera, se debe propiciar la continuidad en el centro educativo donde el menor esté escolarizado y la utilización por este de los equipamientos y servicios públicos del lugar de desarrollo de la vida cotidiana. Por lo demás, la Ley establece que se evitará la separación de hermanos, declarados en desamparo, en distintos centros.

El acogimiento institucional puede ser adecuado en los casos en los que haya existido inadaptación hacia un ambiente familiar, si el menor demanda una atención especializada por tener graves deficiencias o discapacidades físicas y/o psíquicas o alteraciones psiquiátricas o en los casos de jóvenes que van accediendo en un plazo corto de tiempo a la mayoría de edad. En los supuestos de niños y niñas, es preferible el acogimiento en familia.

El acogimiento residencial deriva de una previa declaración de desamparo de un menor, que se produce cuando se ve privado de la necesaria asistencia moral o material. Tal circunstancia se vincula al incumplimiento, o el imposible o inadecuado ejercicio de los deberes de protección establecidos por la Ley para la guarda de los menores, por parte de los que la tienen asignada.

#### **2.2.1.2.1.1. Asunción de la tutela por parte de la Administración**

La Dirección General de Protección del Menor y la Familia del ejecutivo autónomo ostenta, en Canarias, la competencia para declarar en desamparo a un menor. La Ley obliga al citado centro directivo a impulsar, de oficio, el procedimiento tendente a verificar las situaciones, detectadas o denunciadas, de desamparo de niños, niñas o jóvenes.

Una vez constatada tal realidad, se dicta la correspondiente Resolución y el menor pasa a estar bajo tutela de la Administración, y es acogido en un centro de atención inmediata, durante el tiempo imprescindible, para determinar la medida de amparo más adecuada, que puede ser el 'acogimiento residencial'.

El número de menores declarados en desamparo en régimen de acogimiento residencial, por este procedimiento, durante los tres últimos años en Canarias, ha ido en descenso. Así, se ha pasado de 1 081 casos en 2008, a 1 007 en 2009 y 897 en 2010. Una reducción, en el periodo referido, del 17%.

Por provincias, la evolución ha sido, en los mismos ejercicios, de 632, 547 y 507 menores, en Las Palmas y 449, 460 y 390 niños, niñas y jóvenes en Santa Cruz de Tenerife.

En la isla de Gran Canaria, en 2008, sobre un total de población de edad inferior a dieciocho años de 155 691, se encontraban acogidos en

régimen residencial 537 menores, lo que supone el 0,34% del total. En 2009, sobre 155 655, fueron 456 menores (0,29%). Este último año, han sido 406, el 0,26% de los niños, niñas y jóvenes residentes en la Isla.

En Tenerife, a lo largo de 2008, sobre un total de menores de 154 642, se encontraban 415 en acogimiento residencial, el 0,26%. En 2009, sobre 154 974, eran 431 (0,27%). En 2010, han sido 361, el 0,23% del total de niños, niñas y jóvenes, protegidos por la Administración en tal régimen.

En Lanzarote, en 2008, sobre 27.797 menores de edad, el 0,18% del total, 51, fueron acogidos en centros de menores. En 2009, tal actuación se realizó sobre 49 niños, niñas y jóvenes que, sobre 28.186 que residían en la Isla, suponen el 0,17%. En 2010, fueron 44 menores, el 0,15% del total.

En Fuerteventura, durante 2008, sobre un total de población de edad inferior a dieciocho años de 19 834, fueron acogidos 44 menores, lo que supone el 0,22% del total. En 2009, sobre 20 388, se resolvió la protección en centros de 42 menores (0,20%). En el último ejercicio, han sido 57, el 0,27% de los niños, niñas y jóvenes residentes en la Isla.

En La Palma, hace dos años, 24 menores fueron protegidos en centros tras ser declarados en desamparo, el 0,16% de los 14 364 residentes en la Isla. En 2009, de 14 167 niños, niñas y jóvenes, lo fueron 22 (0,15%). Durante 2010, 24 fue el número, lo que representó el 0,16%.

En la isla de La Gomera, en 2008, sobre un total de población de edad inferior a dieciocho años de 3 425, se encontraban en situación de acogimiento residencial siete menores, lo que supone el 0,20% del total. En 2009, sobre 3 431, se resolvió la protección de cinco menores (0,14%). Este último año, han sido cuatro, el 0,11% de los niños, niñas y jóvenes residentes en la Isla.

En El Hierro, en 2008, sobre 1 749 menores de edad, el 0,17% del total, tres, residían en centros de menores. En 2009, tal circunstancia se produjo en dos ocasiones que, entre los 1 776 que residían en la Isla, supusieron el 0,11%. En 2010, ocurrió en una ocasión, el 0,05% del total.

Atendiendo a criterios estadísticos, podemos establecer tres escalones en lo que respecta a los valores porcentuales de menores declarados en desamparo, y que se encuentran en régimen de acogimiento residencial, en las distintas islas del Archipiélago, durante 2010. En primer lugar encontraríamos a Gran Canaria (0,26%), Fuerteventura (0,27%) y Tenerife (0,23%). En un segundo plano La Palma (0,16%), Lanzarote (0,15%) y La Gomera (0,11%). Por último, El Hierro (0,05%).

#### **2.2.1.2.1.2. Asunción de la guarda por parte de la Administración**

Otro supuesto también contemplado entre las reclamaciones dirigidas al Diputado del Común es el de la asunción de la guarda de un menor por parte de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia. En este caso, son los padres o tutores los que toman la iniciativa, cuando no puedan cuidar temporalmente a aquel por circunstancias graves.

El citado centro directivo puede acordar, durante el tiempo que ostente la guarda del menor, el acogimiento residencial hasta tanto se produzca el retorno a su familia de origen. Esta circunstancia se ha producido en Canarias, en los últimos tres años, en 65 ocasiones en 2008; 50 en 2009 y 46 en 2010. La tendencia es, pues, decreciente.

Por provincias, la evolución ha sido en los mismos periodos, de 42, 25 y 26, en Las Palmas y 23, 25 y 20 en Santa Cruz de Tenerife.

En la isla de Gran Canaria, en 2008, sobre un total de población de edad inferior a dieciocho años de 155 691, se encontraban acogidos en régimen residencial 35 menores. En 2009, sobre 155 655, fueron 19 menores. Este último año, han sido 20.

En Tenerife, a lo largo de 2008, sobre un total de menores de 154 642, se encontraban 21 en acogimiento residencial. En 2009, sobre 154 974, eran 23. En 2010, han sido 18.

En Lanzarote, en 2008, sobre 27 797 menores de edad, seis, fueron acogidos en centros de menores. En 2009, tal actuación se realizó en cuatro ocasiones sobre los 28 186 menores que residían en la Isla. En 2010, fueron cuatro también.

En Fuerteventura, durante 2008, sobre un total de población de edad inferior a dieciocho años de 19 834, sólo se dio un caso de acogimiento. En 2009, sobre 20 388, se resolvió la protección en centros, en dos ocasiones, al igual que en el último año.

En La Palma, hace dos años, dos menores fueron protegidos en centros tras asumir la guarda la Administración, de un total de 14 364 menores residentes en la Isla. En 2009, fueron dos, al igual que en 2010.

En las islas de La Gomera y El Hierro, esta circunstancia no se ha producido en los últimos tres años.

#### **2.2.1.2.2. Centros de atención a menores**

Los menores, cuya tutela o guarda haya sido asumida por la Administración, serán acogidos, residencialmente, en los centros de atención a menores. Estos pueden ser, por su titularidad, públicos o privados, según su titular sea una Administración Pública o una entidad colaboradora de esta.

Las características de los menores atendidos también son un elemento de clasificación de aquellos. Según este criterio, encontramos los centros de carácter preventivo y los centros de carácter protector. Los primeros (centros de día y centros de acogida temporal a menores que constituyen una familia monoparental), están destinados a evitar posibles situaciones de riesgo o desamparo, así como a corregir las carencias que dificultan el desarrollo normal del menor en tal situación.

##### **2.2.1.2.2.1. Centros de carácter protector**

Los centros de carácter protector (centros de menores y centros de acogida inmediata), en los que profundiza este informe, pues son los que nuclea las quejas presentadas ante la Institución, tienen por finalidad atender a menores en grave riesgo o cualquier otra causa que exija una intervención inmediata, o cuya tutela o guarda haya sido asumida por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias.

La atención prestada por los centros a los menores acogidos cuenta con una programación individualizada. Así, la normativa canaria recoge la obligación del desarrollo de un proyecto educativo individual, que implica la planificación y evolución de las intervenciones socioeducativas con el menor y las propuestas de medidas por adoptar. Las áreas que abarca su

contenido se relacionan con el desarrollo individual del niño, niña o joven, con su integración e incorporación social y familiar y, en su caso, laboral.

#### **2.2.1.2.2.1.1. Centros de menores**

Los centros donde residan menores, cuya tutela o guarda haya sido asumida por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del ejecutivo canario, ofrecen a aquellos 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.

La atención y educación integral se ofrece 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 posibilitan el desarrollo de sus capacidades.

La normativa autonómica prevé que a las familias de los menores acogidos se les proporcionará, por los equipos especializados de centros y familia, dependientes de los Cabildos Insulares, el apoyo y la orientación técnica necesaria para que el menor pueda reintegrarse a su propio hogar familiar en condiciones que permitan su desarrollo y formación integral.

En caso de que la reinserción no fuera posible, se proporcionará al menor la atención y formación necesarias para su adaptación a la medida de amparo que sea más conveniente o, en su caso, para obtener su autonomía e independencia personal y su inmediata integración social.

Los expedientes de queja tramitados en 2010 sobre reclamaciones, ante el Diputado del Común, realizadas con una vinculación directa con los centros de menores, obedecen, sobre todo, a dos supuestos: la disconformidad con la situación de acogimiento institucional y el funcionamiento irregular de los centros en los que los menores residen.

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

El desacuerdo con la situación de acogimiento residencial o alguno de sus aspectos es el motivo de varias reclamaciones realizadas. Entre ellas, encontramos el caso de la disconformidad de una madre por tal circunstancia y por el régimen de visitas a un centro de acogida en que se encuentra su hijo, es el **EQ-0661/2007**.

Se recaba información del Cabildo de Tenerife y de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias, para conocer los aspectos relevantes de la realidad del niño; la reclamante solicita, personalmente, en las oficinas de Santa Cruz de Tenerife del Diputado del Común, *"información sobre la posibilidad de retornar a su país de origen con el menor..., según recomendación de los médicos para vivir en un ambiente familiar"*; lo cual se pone en conocimiento del Cabildo Insular a los efectos de que valoren tal posibilidad.

Realizadas las actuaciones oportunas, el Instituto de Atención Social y Sociosanitario (IASS), Unidad de Infancia y Familia, se dirige a la Institución informando *"respecto al traslado del menor a Colombia, y su entrega a los*

*referentes familiares que] esta Unidad de Infancia considera que debe realizarse bajo la responsabilidad de la entidad pública y que el menor debe permanecer bajo la responsabilidad de la entidad pública y que el menor debe permanecer bajo la guardia de las personas que ésta determine hasta la revocación de la medida por llevarse a efecto la entrega del niño a sus familiares”.*

Requerido el IASS por la Institución, para que se realicen los trámites pertinentes para regularizar la situación del menor, a efectos de poder afrontar la solicitud de su madre, el Instituto contesta que la Dirección General de Protección del Menor y la Familia tramita el pasaporte colombiano del niño y demás documentación, *“con el fin de llevar a cabo un acogimiento familiar con otro miembro de la familia extensa materna en su país de origen (Dña....).”*

El Diputado del Común recibe informe de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia en el que se comunica que el *“día ... viaja el menor ... a Colombia a cargo de D<sup>a</sup>..., familiar, haciendo efectiva la revocación de la medida. Dicha integración es de acuerdo con su madre, que así lo expresa en escrito de fecha 12 de junio.”*

Logrado el objetivo requerido por la reclamante, se comunicó a esta las últimas circunstancias referidas para que formulase las apreciaciones que considerase oportunas. Finalizada la tramitación del expediente, se procede a su archivo por solución del caso planteado.

Otra reclamación la realiza un 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, es el **EQ-1184/2009**, mencionamos, también, el interés que suscita, en un representante diplomático, la situación de unos menores nacionales de su país, es el **EQ-0224/2009**.

Este expediente se incoó a instancia de la queja realizada por el cónsul de un país europeo. El motivo se relacionaba con la situación administrativa de unos menores, de su misma nacionalidad, que habían sido declarados en desamparo por el ejecutivo canario y a los que se les aplicó una medida de acogimiento residencial. De igual manera, el reclamante manifestaba su inquietud por el régimen de visitas a los menores, que se le venía restringiendo y por la posibilidad de reagrupamiento familiar con sus padres.

La Institución se dirigió a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias, poniendo en su conocimiento la queja presentada y recabando información al respecto de la *“situación actual de los menores además del programa educativo familiar que se esté llevando a cabo para procurar, si procede, la integración familiar y social de dichos menores o la medida que resulte.”*

Además, dentro del proceso de investigación de la reclamación planteada, el Adjunto Primero realizó una visita al centro de menores donde se encontraban residiendo los niños, las niñas y el joven (hermanos), para interesarse por la situación en que se encontraban los seis menores, y tuvo contacto directo con su realidad cotidiana.

Los menores convivían en el mismo hogar, y no se detectaron anomalías por el equipo de la Institución desplazado a la visita.

Recibida la información requerida a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, se puso en conocimiento del

cónsul que "los padres de los menores se han trasladado recientemente a Suecia, donde gozan de una vivienda y reclaman la repatriación de los menores con estos".

De igual manera, se le comunica que, el día 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".

Posteriormente, la reclamante se dirigió al Diputado del Común informando de que "recientemente se han trasladado a Las Palmas de Gran Canaria dos técnicos trabajadores sociales del municipio de..., ... donde viven actualmente los padres de los seis menores .... Dichos técnicos se han entrevistado con personal responsable de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia y conmigo para ver la posibilidad de trasladar a los seis menores a.... En breve pienso que tendremos noticias desde... al respecto y le tendré informado."

Ante los datos facilitados, la Institución se dirigió al departamento autonómico de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, demandando información sobre la situación de los niños y, en su caso, de las previsiones que se planteaban con respecto a llevar a cabo la reunificación familiar con sus padres. Dicha solicitud fue reiterada.

El Diputado del Común recibió el informe demandado en el cual se comunicaba que, tras realizar contactos con los servicios sociales..., se estableció la posibilidad de que los menores estuvieran en aquel país, bajo la protección de una entidad pública. Por tanto, se "emitió la oportuna resolución de reintegración familiar y se trasladaron hasta allí los menores, quedando bajo la guarda del Gobierno..., donde retomaron de inmediato contacto con sus padres desde el 29 de junio de 2010."

Tras informar al reclamante de los últimos avances realizados con respecto a la queja por él presentada y puesto que el asunto había sido solucionado pues los menores extranjeros se encontraban con sus padres en el país de europeo de origen, se procedió al archivo del expediente, manifestando la reclamante su satisfacción por la solución del problema.

#### **2.2.1.2.2.1.1.2. Funcionamiento inadecuado**

La disfunción en la prestación de servicios en los centros de menores es la causa de queja habitual ante el Diputado del Común. La motivación es variada. Desde las reclamaciones por el desacuerdo con los criterios de actuación del centro, hasta las revelaciones sobre el riesgo que padecen menores internos.

Una de ellas, el **EQ-1230/2009**, fue incoada a instancia de los padres de una menor cuya guarda fue asumida por la Entidad Protectora a iniciativa de aquellos.

Tras el proceso de investigación efectuado, el Diputado del Común realiza una recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias con el siguiente contenido:

- Que se proceda, con máxima urgencia, a realizar una inspección al centro de acogida..., con el objetivo de clarificar la actuación de la dirección y el personal del mismo en referencia al caso de.... En particular, las reiteradas fugas de la menor, los regímenes de visitas y salidas y las

consecuencias que para su reintegración familiar y social han tenido dichas circunstancias.

- Que, si de la actuación inspectora se apreciase la existencia de un riesgo o perjuicio grave para la salud o la seguridad de la menor..., o de cualquier circunstancia que la privase de la necesaria asistencia moral y/o material, se adopten las medidas cautelares oportunas, durante el tiempo que subsista la situación o causa que las han motivado.

La Institución permanece a la espera de contestación de la recomendación realizada, conforme al apartado tercero del artículo 37 de la Ley 7/2001, de 31 de julio.

En cuanto a los supuestos de revelaciones sobre el riesgo que padecen menores dentro de los propios centros en los que conviven, encontramos varias causas. Entre ellas, las fugas, como en el **EQ-0188/2009**, abierto a instancia de una madre que denuncia tal circunstancia.

Otros casos objeto de reclamación ante la Institución se referencian en los **EQ-0631/2010** y **EQ-0469/2010**, ambos en fase de investigación.

El primero fue incoado ante la denuncia realizada por la madre de un menor sobre un centro en el que se encuentra acogido su hijo, reclamación basada en anomalías como la mala nutrición, vestimenta inadecuada y rehabilitación insuficiente que reciben los menores, además de falta de personal y deficiencias estructurales de accesibilidad, así como del régimen de visitas insuficiente.

Por otro lado, el **EQ-0469/2010** se plantea ante los presuntos abusos sexuales llevados a cabo en un centro de menores, por parte de otros menores internados. En este caso, con independencia de las actuaciones realizadas por la Institución, se indicó a la reclamante las vías de actuación que la Ley establece para este tipo de supuestos.

### **2.2.1.2.2.1.1.3. Centros específicos para menores con problemas de salud mental o trastornos de conducta**

El Diputado del Común realiza una actuación de oficio, el **EQ-0100/2009**, en referencia a los centros para menores con trastornos de conducta. Del proceso de investigación se han obtenido datos de la evolución de este aspecto en los últimos tres años.

Los centros que existen en Canarias en 2010 son cuatro: el 'Centro Cango', de titularidad pública (Cabildo de Tenerife) y gestión privada ('Fundación O Belén'); el 'Centro Manolo Torras II, fase I', de titularidad y gestión privada ('Hermanos de la Cruz Blanca'); 'Manolo Torras II, fase II', también gestionado por la misma entidad, pero de titularidad de la Dirección General de Vivienda del Gobierno de Canarias y el 'Centro de Menores con Problemas conductuales', de carácter público y gestión privada (desde noviembre de 2008 hasta julio de 2010, 'O'Belén' y, en adelante, 'Mensajeros de la Paz').

Los tres primeros se encuentran ubicados en la isla de Tenerife, el último en Gran Canaria y todos acogen a menores que se encuentran mayoritariamente en desamparo; existiendo algún caso de asunción de la guarda por parte de la Administración a iniciativa de los progenitores de los menores.

El número de plazas totales ofertadas es de 37. Diez en los centros 'Cango', 'Manolo Torras II, fase I' y el 'Centro de Menores con Problemas conductuales' y siete en 'Manolo Torras II, fase II'.

El número de menores que han recibido asistencia fluctúa dependiendo del centro. Así, en el 'Centro Cango', han sido 16, en 2008 y 2009, y 20 en 2010. En 2008, antes de dividirse en dos fases, 'Manolo Torras II', había atendido a cuatro menores. Las cifras se incrementan en 2009 y 2010; de manera que, 'Manolo Torras II, fase I', prestó servicios a seis y diez menores y 'Manolo Torras II, fase II', lo hizo con siete y ocho, respectivamente, en los citados periodos temporales.

El 'Centro de Menores con Problemas conductuales', acogió a seis menores, en 2008, 22 en 2009 e igual número en 2010.

Así, el número de menores que han recibido asistencia ha ido en aumento en los últimos tres años; esto es, 26 en 2008, 51 en 2009 y 60 en 2010.

Preguntada la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del ejecutivo autonómico, sobre las actuaciones emprendidas para el "acompañamiento hacia la autonomía" de los que, recibiendo terapia, accedan a la mayoría de edad, el Centro Directivo informa que tales actuaciones se llevan a cabo en *"todos los contextos que abarcan su vida, en el de la salud, en el escolar, en el residencial y en el familiar."*

*En concreto en la Casa familiar Manolo Torras II, fase I y fase II, a los menores que se prevé que puedan ser autónomos en medio familiar a la mayoría de edad, se les integra en proyectos formativos que les permitan obtener una cualificación profesional.*

*Con los menores que cumplen 17 años en el centro y no se prevé que puedan ser autónomos ni atendidos en su medio familiar, se tramita plaza en recursos para mayores de edad con discapacidad, ante la Dirección General de Servicios Sociales.*

*En los otros dos centros al no darse la condición de discapacidad del anterior, las actuaciones se asemejan a las del resto de recursos: a los menores que han abandonado la enseñanza reglada y además están por edad excluidos de la educación obligatoria se les ofertan actividades formativas orientadas a la obtención de una cualificación profesional."*

#### **2.2.1.2.2.1.2. Centros de atención inmediata**

Los centros de acogida inmediata de menores (CAI) atienden a los niños, niñas y adolescentes que se encuentren 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 de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Ejecutivo canario.

El objetivo de los citados centros es el de proteger al menor y procurar su bienestar. Para ello, se analizará y valorará la problemática personal, social y familiar de los menores acogidos, para lo que se emitirán los informes psicológicos, pedagógicos, socio-familiares y médicos-sanitarios de aquellos que sean necesarios con el fin de proponer las medidas de amparo más adecuadas a sus circunstancias o necesidades.

Si la estancia en un centro de menores debe ser la mínima imprescindible para conseguir su finalidad, en un CAI esta se encuentra más

limitada, determinando la Ley que hay que procurar no superar los treinta días, en los cuales se proporcionará al menor la atención y formación necesarias para su adaptación a la medida de amparo que sea más conveniente a sus necesidades.

Los expedientes de queja sobre reclamaciones vinculación directamente con un centro de atención inmediata son tres. En el primero, el **EQ-0232/2009**, una madre discrepa con la declaración de situación de desamparo de sus hijos, así como el régimen de visitas al CAI donde se encontraban en el momento de hacer la reclamación

En el caso planteado, la Administración ha hecho uso de la posibilidad que tiene de declarar provisionalmente la situación de desamparo. Ello se realiza cuando se aprecia que los atentados contra la integridad física o psíquica de un menor no permita la instrucción del procedimiento. Asume, pues la tutela la Dirección General de Protección y la Familia del Gobierno de Canarias y adapta las medidas de protección que estima necesarias.

Realizada la oportuna investigación, se comprueba que se produjo la declaración definitiva de desamparo, que no constaba actuación alguna de impugnación de la situación de los menores, ni del procedimiento seguido para su declaración de desamparo.

Por otro lado, se constata que los padres visitan, con regularidad, a sus hijos, conforme a un régimen con el cual no manifiestan disconformidad. Por todo ello, y dado que no existen más alegaciones por parte de los reclamantes, se procede al archivo de la queja.

El otro caso, el **EQ-0437/2009**, se acude al Diputado del Común en relación con los centros de atención inmediata, se denuncia la situación irregular de un CAI, por las conductas inadecuadas, en el desarrollo de la actividad profesional, con los niños. Se encuentra en fase de investigación.

El expediente **EQ-0964/2010** fue incoado a instancia de un padre que denuncia el comportamiento irregular del personal de un centro de atención inmediata donde se encontraban sus hijos residiendo. La complejidad del asunto, llevó implícito un informe interno para que otras áreas de la Institución (justicia, sanidad, empleo y asuntos sociales) tuviesen conocimiento del caso para intervenir desde sus respectivos ámbitos de actuación. El Alto Comisionado, continúa realizando actuaciones para resolver la problemática planteada.

#### **2.2.1.2.2.2. Otros casos**

El Diputado del Común recibe reclamaciones que no sistematizamos en otros epígrafes, como aquella en la que se solicita el acogimiento residencial de una menor en un piso tutelado, el **EQ-0009/2009**, o la queja referente a la solicitud de información sobre un menor en situación de desamparo, con medida de acogimiento residencial en la Comunidad de las Islas Baleares, es el **EQ-0338/2009**.

El **EQ 1264/2010**, iniciado a instancia de una madre que manifiesta su temor por el traslado de su hija de un centro de menores a otro considerado por la misma como "*un centro con personas más conflictivas y con delitos más graves*", y añade que la niña, de 14 años, se encuentra adaptada al

centro donde reside en la actualidad, cierra este heterogéneo grupo vinculado a los centros de menores.

### **2.2.1.3. Acogimiento familiar**

#### **2.2.1.3.1. Introducción**

El acogimiento familiar es una medida de protección, preferente respecto del acogimiento residencial o institucional, destinada a niños, niñas o jóvenes que no pueden permanecer en sus hogares, facilitándoles un lugar de convivencia, donde residirán con una familia que les proporcionará una adecuada satisfacción de sus necesidades de protección, educación y desarrollo.

#### **2.2.1.3.2. Tipología**

##### **2.2.1.3.2.1. Acogimiento familiar en familia extensa o ajena**

Una vez declarada la situación de desamparo y asumida la tutela por la administración, esta podrá acordar la integración del menor en una familia, extensa o ajena, junto a la que permanecerá durante más o menos tiempo, dependiendo de sus posibilidades de reintegración familiar.

El acogimiento por la familia extensa, que en Canarias prevé no sólo a los parientes sino también a las personas que tienen una especial relación o vinculación con el menor, se acordará de modo preferente al realizado por una familia ajena.

El **EQ-1127/2009**, en fase de investigación, se incoó a iniciativa de una abuela que solicita el acogimiento de un nieto que se encuentra interno en un centro de acogida. El objetivo perseguido por este miembro de la familia extensa del menor, es que aquel pase de un acogimiento residencial a un acogimiento familiar, siempre más recomendable para el desarrollo del joven.

También existen reclamaciones por la disconformidad ante la reintegración familiar, aun residiendo el menor con un miembro de su familia extensa. Es el caso de la abuela que formula una queja porque la entidad protectora le ha "separado" de sus nietos para que convivan con su madre biológica, es el **EQ-1527/2008**.

De igual manera, se producen denuncias de acogedores de familias ajenas, ante el proceso de reintegración familiar. Así, en el expediente **EQ-0994/2009**, los acogedores de un menor comunican al Diputado del Común el rechazo del niño acogido a las visitas de su madre biológica y el perjuicio que producen, a su juicio, en la salud de aquel.

La prevalencia legal citada en el segundo párrafo de este epígrafe, junto a la circunstancia de que los familiares tienden a proteger a los menores con los que guardan parentesco, explica la gran diferencia porcentual entre el acogimiento por familia extensa y el que se produce en una familia ajena.

Así, en las Islas, el primer caso tuvo lugar, en 2008, en 1 418 ocasiones, frente a las 36 del segundo. En 2009, en 1 324 y 35 y, en 2010, 1 327 y 30, respectivamente. Por tanto, no existe una evolución cuantitativa relevante en ninguno de los dos supuestos y, además, como

afirmamos en el párrafo anterior, la diferencia es apreciable entre ellos; esto es, 97,52% y 2,47%; 97,42% y 2,57% y 97,78% frente a 2,10%, en los últimos tres años.

Por provincias, los cambios en los periodos referidos marcan tendencias contrapuestas. En Las Palmas, 937, 827 y 793 y en Santa Cruz de Tenerife, 481, 497 y 534. Son los acogimientos realizados en familia extensa, que se reducen, en un caso y aumentan, en otro.

Los realizados por familia ajena, son en Las Palmas, 25, 22 y 17, y en Santa Cruz de Tenerife, once, trece y trece. Datos referidos a los años 2008, 2009 y 2010.

En la isla de Gran Canaria, en 2008, el acogimiento en familia extensa se llevó a cabo en 816 ocasiones y, en los años posteriores, en 727 y 680. Por familia ajena en 25, 22 y 17, respectivamente.

En Tenerife, a lo largo de 2008, 425 menores fueron acogidos por sus parientes, 443, en 2009 y 479, en 2010. Por desconocidos lo fueron, en los mismos periodos, en once, doce y, de nuevo, doce ocasiones.

En Lanzarote, en los últimos tres años, permanecían con sus familiares, 69, 56 y 64 y, se encontraban con una familia no propia, uno en 2008 y dos en 2009 y 2010.

En Fuerteventura, durante 2008, el acogimiento en familia extensa se produjo en 52 ocasiones y, los años siguientes, en 43 y 49. Por familiares ajenos fue acogido solo un menor en 2008, no ocurriendo tal circunstancia en los años posteriores.

En La Palma, hace dos años, 41 menores fueron acogidos por parientes; en 2009 y 2010, 42 y 43, respectivamente. Sólo un menor se encontraba acogido en una familia ajena, durante 2009 y 2010.

En las islas de La Gomera y El Hierro, no se han producido, en los últimos tres años, casos de acogimiento en familia ajena. Sí ha ocurrido tal circunstancia respecto a la familia extensa. En La Gomera, en diez, ocho y cinco ocasiones; en El Hierro, en cinco, cuatro y siete.

### **2.2.1.3.2.2. Acogimiento familiar simple o permanente**

El acogimiento familiar, dependiendo de su finalidad y, por tanto, su duración, podrá ser calificado como permanente o simple. Este último tiene carácter transitorio; si la situación de desamparo es temporal, la medida constituye un mero paso hacia una situación más estable: la reintegración familiar, la tutela o el acogimiento preadoptivo.

En cambio, el acogimiento familiar permanente se lleva a cabo en los casos de difícil o imposible reintegración familiar, teniendo en cuenta sus circunstancias (como la edad) o las de la familia.

El Diputado del Común ha recibido reclamaciones por supuesta inactividad administrativa con respecto a una solicitud de acogimiento familiar, que es el objeto del **EQ-0839/2010**. En concreto, los denunciantes solicitan que se proceda, tras dos años de espera, a la firma del contrato de acogimiento permanente. La Institución se encuentra investigando los aspectos referidos.

Existen otros casos como el de la que acoge en régimen de acogimiento familiar simple de un menor, que solicita el subsidio por maternidad por tal circunstancia.

En Canarias, el acogimiento familiar simple se produjo, en los últimos tres años, en 910, 782 y 779 ocasiones, frente al permanente que tuvo

lugar en 544, 577 y 578. Los porcentajes de un caso con respecto a otro son, en 2008, 62,58% y 37,41%; en 2009, 57,54% y 42,45% y, en 2010, 57,40% y 42,59%.

Por provincias, la evolución de los acogimientos familiares simples es la siguiente: en Las Palmas, 722, 598 y 568 y en Santa Cruz de Tenerife, 188, 184 y 211. Son los datos de 2008, 2009 y 2010. Se aprecia el mayor volumen de acogimientos que se llevan a cabo en una provincia con respecto a la otra.

En cuanto a los acogimientos familiares permanentes, las cifras son más igualadas, aunque no debemos obviar que el número de menores en la provincia de Las Palmas es superior al de la provincia de Santa Cruz de Tenerife (en 2009, 204.229 y 174.348, respectivamente).

Aun así, la provincia de Santa Cruz de Tenerife supera en número de acogimientos permanentes a la de Las Palmas, según los datos obtenidos de los últimos tres años. Esto es, 304, 326 y 336 y 240, 251 y 242, respectivamente.

En Gran Canaria, en 2008, el acogimiento simple se llevó a cabo en 655 ocasiones y, en los años posteriores, en 537 y 505. El permanente, en 184, 211 y 190, respectivamente.

En Tenerife, a lo largo de 2008, 173 menores fueron acogidos temporalmente, 170, en 2009 y 173, en 2010. Con permanencia lo fueron, en los mismos periodos, en 263, 285 y 298 ocasiones.

En Lanzarote, el régimen simple tuvo lugar, en 2008 y 2009, en 30 ocasiones, subiendo a 34 en 2010. En igual periodo, el permanente se produjo en 40, 28 y 32 casos.

En Fuerteventura, durante 2008, el acogimiento familiar simple fue resuelto en 37 ocasiones y, los años siguientes, en 31 y 29. El permanente en 16, 12 y 20 casos, en los mismos espacios temporales.

En la isla de La Palma, hace dos años, nueve menores fueron protegidos por familias en el régimen de acogimiento simple, once en 2009 y 14 en 2010. El acogimiento permanente tuvo lugar en 32 ocasiones, en 2008 y 2009 y 30 en 2010.

En la isla de La Gomera, el acogimiento simple se resolvió en cuatro ocasiones en 2008 y en dos en los años posteriores. El permanente, en seis en 2008 y 2009, y tres en 2010.

En El Hierro, los casos de acogimiento simple, en 2008, fueron dos en 2008 y 2010 y uno en 2009. El acogimiento permanente tuvo lugar en tres ocasiones, en 2008 y 2009, y cinco en 2010.

### **2.2.1.3.2.3. Acogimiento familiar administrativo o judicial**

El acogimiento familiar tendrá carácter administrativo si los padres o tutores del menor prestan su consentimiento. Será judicial cuando falte este consentimiento o los padres o tutores se opongan a la medida.

El Diputado del Común ha recibido quejas por la presunta falta de información en el proceso de resolución del acogimiento familiar administrativo. Es el caso de un padre que manifiesta su discrepancia por desconocer el procedimiento seguido por la administración a la hora de propiciar el acogimiento familiar de sus hijos, es el **EQ-0413/2010**.

En otros casos, se discrepa con el régimen de acogimiento familiar; como ocurre en el **EQ 1405/2008**, incoado a instancia de una madre que

tiene a su hija declarada en desamparo, conviviendo con una que considera inadecuada.

También existen casos en los que se produce un acogimiento familiar de hecho del menor y se intenta obtener la regularización de tal situación. Es el caso del **EQ-1331/2009**, en proceso de tramitación, incoado para obtener la resolución administrativa de acogimiento por parte de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias.

En Canarias, el acogimiento familiar administrativo supera al judicial, bien porque los padres o tutores conceden autorización para que se lleve a cabo el acogimiento familiar, o porque no impugnan la resolución que lo establece.

Así, en 2008, el primero se produjo en 1 154 casos frente al judicial, en 300. En 2009, 1 090 y 269 y, en 2010, 1 112 y 245. Los porcentajes oscilan, pues entre el 79,36% y 20,63%, de 2008, el 80,20% y 19,79% de 2009 y el 81,94% y 18,95% de 2010.

Por provincias, en Las Palmas existe una bajada tanto de los acogimientos administrativos (769, 682 y 661) y como de los judiciales (193, 167 y 149). En Santa Cruz de Tenerife, disminuyen levemente los judiciales (107, 102 y 96) y aumentan los administrativos (385, 408 y 451).

En Gran Canaria, en 2008, el acogimiento administrativo se llevó a cabo en 669 ocasiones y, en los años posteriores, en 600 y 566. El judicial en 170, 148 y 129, respectivamente.

En Tenerife, a lo largo de 2008, 341 fueron acogidos por resolución administrativa, 362, en 2009 y 401, en 2010. Mediante resolución judicial, lo fueron, en los mismos periodos, en 95, 93 y 90.

En Lanzarote, el acogimiento administrativo tuvo lugar, en 2008, en 56 ocasiones, 46 en 2009 y 55 en 2010. En igual periodo, el judicial, se produjo en 14, 12 y 32 casos.

En Fuerteventura, durante 2008, el acogimiento administrativo fue resuelto en 44 ocasiones y, los años siguientes, en 36 y 40. El judicial, en nueve, siete y nueve, en los mismos espacios temporales.

En la isla de La Palma, hace dos años, 36 menores fueron acogidos por resolución administrativa, 40 en 2009 y 41 en 2010. El acogimiento judicial tuvo lugar en cinco ocasiones, en 2008 y tres en 2009 y 2010.

En la isla de La Gomera, el acogimiento administrativo se resolvió en seis ocasiones en 2008 y en cuatro en los años posteriores. El judicial, en cuatro en 2008 y 2009, y una en 2010.

En El Hierro, los casos de acogimiento administrativo, en 2008, fueron dos en 2008 y 2009 y cinco en 2009. El acogimiento judicial tuvo lugar en tres ocasiones, en 2008 y dos en 2009 y 2010.

#### **2.2.1.3.2.4. Otras tipologías**

Otra distinción tipológica diferencia el acogimiento de urgencia-diagnóstico y el realizado con previsión de retorno. El primero se constituye para brindar una atención inmediata al menor mientras se evalúa el supuesto concreto, a la espera de tomar la medida que se estime oportuna. En el segundo caso, el menor es acogido a la vez que se desarrollan las actividades pertinentes, para conseguir su retorno a la familia de la que procede.

El acogimiento familiar también podrá ser remunerado. Hablamos de una actuación profesional que implica la colaboración con la Administración a la hora de llevar a cabo el plan de mejora, lo cual requiere cierta especialización. En estos supuestos una persona o familia acoge en su núcleo familiar a uno o varios menores y son retribuidos, económicamente, por ello y por los gastos de alimentación o educación originados.

Una respuesta intermedia, entre el acogimiento familiar y el acogimiento residencial, es el acogimiento en hogar funcional (también remunerado), entendiéndose por tal el núcleo de convivencia similar al familiar compuesto por uno o varios responsables que residen habitualmente en el mismo.

### **2.2.1.3.3. Declaración de idoneidad**

La Ley establece que las personas, que deseen acoger a un menor sujeto a tutela o guarda de la Administración, deberán solicitarlo a esta, que resolverá sobre la idoneidad o no de los solicitantes. Para ello, la normativa reguladora de la materia explicita una serie de criterios orientadores que se tendrán en cuenta, a lo largo del proceso, para realizar la valoración citada. Todo ello, teniendo en cuenta el interés primordial del menor.

La tramitación del **EQ-2191/2008** ha arrojado datos, que homogeneizamos de conformidad con los expuestos en los anteriores epígrafes, sobre el número de solicitudes de acogimiento familiar y las resoluciones de idoneidad otorgadas.

Así, en la mayoría de los casos, se concede la idoneidad al solicitante. En las Islas, el número de solicitudes de acogimiento familiar, en 2008, fue de 256; de 252, en 2009 y 241 en 2010. De ellos, no alcanzaron la idoneidad, ocho, 16 y 5, respectivamente. Esto supone unos porcentajes de 93,75% y 6,25%; 93,65% y 6,34% y 97,92% y 2,07%, en cada caso.

La tendencia se mantiene en el estudio de los datos provinciales. En Las Palmas el número total de solicitudes fue de 133, 125 y 123 en los últimos tres años y las resoluciones negativas a la idoneidad cuatro, cinco y ninguna en 2010. En Santa Cruz de Tenerife, fueron 123, 127 y 118 las solicitudes y cuatro, once y cinco las declaraciones de no idoneidad.

En Gran Canaria, en 2008, las solicitudes alcanzaron las siguientes cifras: 101, en 2008 y, en los años posteriores, en 100 y 92. Las idoneidades fueron 97, 96 y 92, respectivamente.

En Tenerife, a lo largo de 2008, 116 fueron las solicitudes, 119, en 2009 y 108, en 2010. Las idoneidades 112, 108 y 103.

En Lanzarote, en 2008, 16 personas solicitaron el acogimiento familiar; en 2009, 15 y once en 2010. Sólo una solicitud fue declarada idónea, en 2009

En Fuerteventura, durante 2008, las solicitudes fueron realizadas en 16 ocasiones y, en los años siguientes, en diez y veinte. Las idoneidades se reconocieron en todos los casos.

En la isla de La Palma, hace dos años, tres personas solicitaron el acogimiento familiar, cinco en 2009 y siete en 2010. Todas recibieron la declaración de idoneidad.

En El Hierro, en 2008, se realizaron dos solicitudes, y tres, en cada uno de los años siguientes. No se declaró la no idoneidad en caso alguno.

En la isla de La Gomera, se produjeron dos solicitudes de acogimiento familiar en 2008, que fueron idóneas.

#### **2.2.1.4. Menores extranjeros no acompañados**

El número de menores extranjeros no acompañados (en adelante los MENA) llegados a Canarias durante los últimos años ha ido en claro retroceso. De los 815 de 2008, se ha pasado a 242 en 2009 y a 52 en 2010.

La nacionalidad de los llegados el pasado año fue, sobre todo, marroquí (48 menores, en ejercicios anteriores, 45, en 2009 y 206, en 2008). Desaparece Mali como país del que, mayoritariamente, eran originarios los niños, niñas o adolescentes que, durante 2008 y 2009 (301 y 116, respectivamente), llegaron al Archipiélago.

El descenso es generalizado. Así, Guinea Conakry, de donde habían llegado los dos últimos años 95 y 28 menores, respectivamente, no figura como lugar de origen de los MENA en 2010. La misma circunstancia se produce con respecto a Gambia (44 y 7), Costa de Marfil (8 y 8), Guinea Bissau (7 y 3), Ghana (11 y 2) o Nigeria (2 y 2).

De igual manera, de Mauritania, país originario de 93 y 20 menores durante 2008 y 2009, respectivamente, llega un niño, como también ocurre con Senegal (45 y 11).

La disminución en la llegada se encuentra reflejada en la merma de la ocupación de los 'Dispositivos de Emergencia' puestos en marcha por el Gobierno de Canarias. La media de ocupación de aquellos ha pasado de 764, en 2008, a 719, en 2009 y a 240 en 2010.

Las residencias situadas en la Escuela de Capacitación Agraria (Aruca) y la ubicada en Valle Jiménez (La Laguna), cesaron en la prestación de servicios en 2009. El resto continuaron realizándolo en 2010, pero con un claro decremento en el número de usuarios.

El centro de Agüimes pasa de 141 menores (media de ocupación) en 2008, a 109, en 2009 y 42 en 2010. En Tegueste, la disminución, en los mismos periodos fue de 126, 109 y 42. En La Esperanza (El Rosario), de 315, a 337 y 79. En Icod, de 63, a 66 y 36. En Las Mercedes (La Laguna), de 24, 23 y 25. En Salto del Negro (Las Palmas de Gran Canaria), de 20, a 17 y a 16.

Por su parte, los cabildos insulares también acogen a menores extranjeros no acompañados en sus centros. Así, la Administración insular de El Hierro, contaba con cuatro menores en 2008, uno en 2009 y dejó de prestar sus servicios en 2010.

Precisamente, de esta Isla se recibieron quejas ante la Institución por dejar de prestar servicios el dispositivo creado por la citada entidad. Son los **EQ-0648/2009**, **EQ-0649/2009**, **EQ-0650/2009** y **EQ-0651/2009**, referidos al posible traslado a otra isla de unos menores integrados socialmente en el lugar.

El **EQ-0649/2009** fue incoado ante la reclamación realizada por un posible cambio de isla de residencia de un menor no acompañado, debido a que el centro en el que convive iba a dejar de prestar sus servicios.

Requeridos los informes administrativos al Cabildo Insular de El Hierro, se constata la plena integración del menor en su entorno social. Razón por la cual, el Diputado del Común, solicita 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 de informe realizada al citado Departamento autonómico, la Consejería pone en conocimiento de la Institución 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 seguimiento del caso que nos ocupa no pudo realizarse en el área del menor, al haber alcanzado los afectados la mayoría de edad en los **EQ-0648/2009**, **EQ-0650/2009** y **EQ-0651/2009**. Sí se continuó en la fase de investigación de la queja en el **EQ-0649/2009**. En este supuesto se procedió a archivar, por solución, el expediente cuando, tras los trámites realizados, se tuvo la constancia, tras obtener un informe de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Ejecutivo canario de que el menor había sido acogido por una familia en la Isla.

El cierre del centro referido llevó aparejado la presentación de varias quejas formuladas sobre aspectos laborales, son los **EQ-0652/2009**, **EQ-0653/2009** y **EQ-0654/2009**.

#### **2.2.1.4.1. Determinación de la condición de menor en los MENA**

La determinación de la condición de menor (niño, niña o adolescente) es imprescindible para abordar su protección, pues se extiende a todo aquel que se encuentre en territorio de España, con independencia de su nacionalidad.

La legislación estatal otorga tal consideración a los españoles menores de dieciocho años. No rige esta regla para los extranjeros, que dependerán de la Ley de su país de origen. Esta circunstancia es relevante en los casos de menores extranjeros no acompañados.

En el supuesto de que estos estén documentados, no habrá problema alguno para determinar el cuerpo legal que les es aplicable. Los problemas surgen cuando no hay manera de saber cuál es su edad, ya sea por indocumentación o por falsedad de los documentos, normalmente del pasaporte.

La normativa de extranjería ha establecido un régimen protector para estos casos. Así, el artículo 35.3 de la Ley Orgánica 4/2000 determina que en los supuestos en que los cuerpos y fuerzas de Seguridad del Estado localicen a un extranjero cuya minoría de edad no pueda ser establecida con seguridad, se le prestará, por los servicios competentes de protección de menores, la atención inmediata que precise, de acuerdo con lo establecido en la legislación de protección jurídica del menor, poniéndose el hecho en conocimiento inmediato del Ministerio Fiscal, que dispondrá la determinación de su edad, para lo que colaborarán las instituciones sanitarias oportunas que, con carácter prioritario, realizarán las pruebas médicas necesarias.

La interpretación del precepto, en especial por lo que se refiere a la 'colaboración de las instituciones sanitarias oportunas', da lugar a una diversidad de prácticas según el lugar donde haya sido localizado el presunto menor.

Por ello, se hace necesario el establecimiento de criterios homogéneos para la determinación de la edad de estos extranjeros, con el objeto de

saber si son o no menores de edad. Pero solo en los casos de que exista duda y no en aquellos otros en que se aporte documentación fehaciente que acredite tal circunstancia.

El Diputado del Común, a iniciativa de la Institución del Defensor del Pueblo, ha participado en el trabajo sobre la 'Determinación de la edad de los menores no acompañados'. También estuvieron presentes representantes del cuerpo forense, de la Fiscalía, de las Administraciones central y autonómica, en función de sus respectivos ámbitos competenciales, y de las organizaciones no gubernamentales más representativas.

El análisis de los datos que figuran en la Memoria de la Fiscalía General del Estado correspondiente a 2008, nos lleva a afirmar que las pruebas médicas referidas son utilizadas cada vez con mayor frecuencia, llegando a ser el único criterio para fijar una edad probable.

Estos procedimientos técnicos tienen un amplio margen de error y han arrojado resultados distintos en diferentes comunidades autónomas, donde han sido llevados a cabo sobre los mismos menores. Este hecho ha sido constatado por el informe del Defensor del Pueblo de 2009, así como los numerosos casos de tránsito de los MENA por el territorio estatal. Alguno de los supuestos se produjo con menores extranjeros que habían sido protegidos por el Gobierno de Canarias.

Los trabajos realizados a iniciativa de la citada Institución Estatal, sobre el tema referido, han producido documentos de conclusiones, tanto de fiscales especialistas en menores y extranjería como de forenses.

El grupo de fiscales considera que la guarda de hecho o tutela provisional, por parte de los servicios de protección de menores, no se puede prolongar *sine die* más allá del tiempo necesario para identificar al menor, investigar sus circunstancias y constatar la situación real de desamparo. Consideran que tres meses es un tiempo prudencial, pasado el cual debe procederse a constituir la tutela.

En referencia a los informes médicos sobre determinación de edad, manifiestan que deben especificar el porcentaje de incertidumbre o desviación estándar. Cuando se reciban informes que por no incorporar la horquilla de edades o que por cualquier otro motivo deban considerarse insuficientes, habrán de solicitarse las ampliaciones o aclaraciones oportunas.

No deben dictarse, por tanto, decreto de determinación de la edad sin disponer de un informe médico suficiente. En caso contrario, habrá que esperar a la realización, ampliación o aclaración de las pruebas sin perjuicio de que el presunto menor quede, mientras tanto, bajo la custodia de los servicios de protección de menores.

Tampoco consideran admisibles informes en los que se haga referencia a que la edad es de 'aproximadamente 18 años', o expresiones similares ('alrededor de 17 años' o 'superior de 17 años'). En todo caso, siempre se estará a la edad inferior de las posibles que se establezcan en el informe médico.

Los criterios interpretativos de los informes de determinación de edad deben ser puestos, a juicio de los fiscales, en conocimiento de las fuerzas y cuerpos de seguridad, con el fin de que adecuen su actuación a los mismos.

Si con posterioridad a la determinación de la edad, aparecen datos que la cuestionen, la entidad pública de protección de menores (en el

caso de Canarias, la Dirección General de Protección del Menor y la Familia) podrá realizar pruebas complementarias. El consentimiento del menor vendrá determinado por su edad, mayor de 16 o menor de 16 años con suficiente madurez. En este caso, deberá de ser informado de sus derechos y de la naturaleza y finalidad de las pruebas. Si se pretende realizar estudios complementarios a menores de 16 años no maduros, será necesario nombrarle defensor judicial. Sin el consentimiento del menor "maduro" o del defensor judicial en el caso del menor de 16 años "no maduro", no se podrán practicar las pruebas médicas de determinación de la edad.

En ningún caso la entidad pública de protección de menores podrá fijar, de manera unilateral, una edad distinta a la previamente establecida en el decreto del fiscal, y está obligada a informar al fiscal sobre el resultado de las pruebas para que este modifique el decreto de determinación de edad.

El consentimiento informado del presunto menor, para poder ser sometido a las pruebas, puede ser prestado en situación de urgencia ante la policía. Se entiende que dicha situación de urgencia concurre cuando el menor no está en un centro de protección. Cuando no existe tal situación de urgencia porque el menor está atendido en un centro de protección, la audiencia la realizará directamente el fiscal.

Cuando la entidad pública de protección de menores realice pruebas complementarias, la audiencia se realizará ante la misma, correspondiendo al fiscal, en el control posterior de tales pruebas, verificar que tal audiencia se ha practicado. Si la persona de cuya minoría de edad se duda manifiesta reticencias a la realización de las pruebas, se pondrá a disposición del fiscal para que valore dicha negativa.

Por su parte, los forenses han elaborado un documento de buenas prácticas entre los institutos de medicina legal de España. Establecen, sobre la determinación forense de la edad de los menores extranjeros no acompañados, una serie de conclusiones.

Así, manifiestan que la determinación de la edad en menores no acompañados por medio de la estimación de la madurez ósea y la mineralización dental es un método sujeto a grandes márgenes de error. Sin embargo, en ausencia de otros elementos probatorios documentales y utilizada adecuadamente, es la metodología más fiable de que se dispone.

En todo caso, la estimación médica de la edad, en un supuesto menor, debe ser ordenada por la autoridad judicial o por el ministerio fiscal, y realizada preferentemente en un instituto de medicina legal. El informe resultante debe presentarse a la autoridad que lo solicitó, a la que le corresponde tomar la decisión definitiva, con las garantías del procedimiento judicial.

La estimación médica de la edad es un proceso que se debe realizar por profesionales con formación específica y los informes emitidos deben ser sometidos a algún sistema de control de la calidad. Por ello, los institutos de medicina legal deben asignar facultativos expertos para realizar de forma centralizada este tipo de exámenes. La creación de unidades especializadas se debe considerar en función de la casuística de cada instituto de medicina legal.

De igual manera, para ofrecer una respuesta científicamente competente y especializada se considera necesario completar la puesta en funcionamiento de los institutos de medicina legal en aquellos lugares en

que todavía están por desarrollar.

Puesto que la estimación médica de la edad es un procedimiento complejo al que se le debe conceder el tiempo suficiente para su realización, en la medida de lo posible, debe evitarse su asignación a los servicios forenses en funciones de guardia.

Los forenses plantean que, para la realización de los exámenes complementarios radiológicos, se deben establecer los oportunos convenios con establecimientos públicos o privados que permitan su realización en condiciones técnicas adecuadas, y teniendo en cuenta el impacto que estos exámenes suponen sobre el funcionamiento normal de dichos servicios.

La exploración a los menores deberá preservar la dignidad y seguridad de la persona explorada, y debe ser comprensible para el presunto menor y expresamente consentida.

La identificación del presunto menor debe hacerse de forma fehaciente, mediante técnicas que minimicen la posibilidad de reevaluación y reexposición de la persona, y la evaluación médica de la edad debe seguir un procedimiento técnico basado en evidencias científicas.

### **2.2.1.5. Adopción**

#### **2.2.1.5.1. Introducción**

La adopción es la medida de protección del menor, acordada en última instancia. Esto es, cuando la reintegración en su núcleo familiar, incluida la familia extensa, no sea posible. Es una actuación excepcional que, dirigida por el principio de interés superior del niño o niña, se adopta para garantizar el disfrute de sus derechos.

La Ley distingue, según el origen del menor que va a ser adoptado, entre adopción nacional y adopción internacional. Las especificidades de ambas tipologías son desarrolladas en un apartado posterior. El motivo es que se antepone el tratamiento de las 'declaraciones de idoneidad', que se abordan desde una perspectiva unitaria.

El proceso de adopción comienza con una solicitud ante la administración competente. En Canarias, dicha función corresponde a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia que, en los últimos años, ha recibido un número decreciente de solicitudes (357, en 2008; 318, en 2009 y 294 en 2010).

#### **2.2.1.5.2. Declaraciones de idoneidad**

Los solicitantes de adopción deben someterse a un proceso de valoración de su idoneidad para asumir tal responsabilidad. Lo harán de conformidad con un procedimiento legal que, en Canarias, establece una serie de criterios:

##### **Criterios de valoración positiva:**

- 1) La estabilidad y madurez emocional de las personas solicitantes que permitan el desarrollo armónico del menor.
- 2) La capacidad para satisfacer las necesidades y garantizar los derechos del menor.
- 3) La existencia de motivaciones y actitudes adecuadas para la adopción.

- 4) La relación estable y positiva de la pareja, en caso de solicitudes conjuntas.
- 5) La aptitud básica para la educación del menor.
- 6) El adecuado ajuste entre el deseo de las personas solicitantes de ser padre o madre y el de dar respuesta al derecho del menor de tener una familia.
- 7) La flexibilidad de actitudes y adaptabilidad a nuevas situaciones.
- 8) Ofrecer un ambiente familiar que favorezca el desarrollo integral del menor.
- 9) Disponer de vivienda adecuada.

**Criterios de valoración negativa:**

- 1) La existencia de problemas de salud física o psíquica, en la medida de que puedan afectar al proceso de adopción y crianza del menor.
- 2) La existencia de motivaciones inadecuadas para la adopción.
- 3) Desajustes graves en la relación de pareja de los futuros adoptantes.
- 4) El rechazo a asumir los riesgos inherentes a la adopción.
- 5) La presencia de expectativas rígidas respecto al menor y a su origen socio-familiar.

La disminución, anteriormente referida, del número de solicitudes de adopción discurre en paralelo con la bajada de los procedimientos de declaración de idoneidad: 254, 232 y 213, en los últimos tres años. Por otro lado, las resoluciones que establecieron la no idoneidad de los demandantes en 2008, fueron diez, trece en 2009 y 14 en 2010.

La investigación de oficio, **EQ-0101/2009**, realizada por el Diputado del Común, arroja datos sobre la evolución de las declaraciones de idoneidad en los últimos años. Se transcribe parte del informe recibido, de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, donde se explica las consecuencias que, la entrada en vigor del Decreto 137/2007, que establece un procedimiento específico de actualización de la idoneidad, ha tenido en el crecimiento del número de valoraciones.

*"Durante el 2008 y tras las valoraciones psicosociales oportunas, La Dirección General de Protección del Menor y la Familia, resolvió un total de 254 procedimientos de adopción, de los que 10 de ellos fueron de no idoneidad. Conviene señalar que durante el año 2008 no fue necesario tramitar expedientes de actualización de idoneidad al no ser exigidos por los países a los que se dirigía la adopción internacional.*

<b>2008</b>	<b>ADOPCIÓN NACIONAL</b>	<b>ADOPCIÓN INTERNACIONAL</b>	<b>TOTAL</b>
PROVINCIA LAS PALMAS	8	108	116
PROVINCIA S/C TENERIFE	26	112	138
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>220</b>	<b>254</b>

*Durante 2009 y tras la realización de las valoraciones psicosociales oportunas, la Dirección General de Protección del Menor y la Familia resolvió un total de 772 procedimientos de adopción, dictando 759 resoluciones de idoneidad (232 en procedimientos de nueva valoración y 527 en procedimientos de actualización) y 13 resoluciones de no idoneidad.*

*Debemos tener en cuenta que nos referimos no sólo a las resoluciones dictadas sobre los nuevos expedientes de adopción sino también a las dictadas en los procedimientos de actualización de la idoneidad por vigencia y por modificación sustancial de circunstancias en las condiciones socioeconómicas, familiares o personales de los adoptantes.*

*En el año 2009 y en aplicación de lo dispuesto en nuestro Decreto 137/2007, la Entidad Pública llevó a cabo el proceso de actualización por pérdida de vigencia de la idoneidad, de la mayor parte de los expedientes de adopción en tramitación, sobre todo de adopción internacional, que hasta ese momento no se había realizado por no ser exigida por la mayor parte de las normativas internas de los países de origen del menor.*

*Es por ello que, durante ese año, el número de valoraciones psicosociales realizado y de resoluciones de idoneidad dictadas, fue muy superior al de años anteriores y lo será también respecto a años posteriores.*

<b>2009</b>	<b>ADOPCIÓN NACIONAL</b>	<b>ADOPCIÓN INTERNACIONAL</b>	<b>TOTAL</b>
Idoneidad nuevas valoraciones	99	133	232
Actualizaciones de idoneidad	91	436	527
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>572</b>	<b>772</b>

*Durante 2010 y tras las realización de las valoraciones psicosociales oportunas, la Dirección General de Protección del Menor y la Familia resolvió un total de 522 procedimientos de adopción, dictando 508 resoluciones de idoneidad (213 en procedimientos de nueva valoración y 295 en procedimientos de actualización) y 14 resoluciones de no idoneidad.*

<b>2010</b>	<b>ADOPCIÓN NACIONAL</b>	<b>ADOPCIÓN INTERNACIONAL</b>	<b>TOTAL</b>
Idoneidad nuevas valoraciones	98	115	213
Actualizaciones de idoneidad	78	217	295
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>343</b>	<b>522</b>

### **NÚMERO DE DECLARACIONES DE NO IDONEIDAD**

	<b>ADOPCIÓN NACIONAL</b>	<b>ADOPCIÓN INTERNACIONAL</b>	<b>TOTAL</b>
2008	5	5	10
2009	10	3	13
2010	3	11	14

La discrepancia con la modificación del certificado de idoneidad para la adopción internacional es uno de los motivos por los cuales se formulan quejas ante el Diputado del Común. Tal circunstancia se contempla en los **EQ-1195/2009** y **EQ-0536/2009**.

Este último fue archivado por no existir comportamiento irregular de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia (Servicio de Programas de Adopción de Menores) del Gobierno de Canarias, al tiempo que los reclamantes renunciaron a la adopción en Lituania, por no estar conformes con las expectativas previas.

En referencia a los plazos efectivos de tramitación hasta la expedición del certificado de idoneidad, la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias pone en conocimiento de la Institución que *"el 4 de julio de 2007 entra en vigor 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.*

*El artículo 37.1 del referido Decreto establece que en el plazo de seis meses a contar desde la fecha de entrada de la solicitud de idoneidad para la adopción en el registro de la Dirección General competente en materia de menores, esta dictará y notificará a los interesados su resolución acordando o denegando la idoneidad.*

*Si bien durante 2007 se agotaba el plazo de 6 meses para resolver, podemos decir que ya a partir de 2008 se fueron reduciendo los plazos medios de valoración psicosocial y de resolución de los procedimientos, tras suscribirse en noviembre del año 2008 los nuevos convenios con los Colegios Profesionales de Psicólogos y Trabajadores Sociales de Santa Cruz de Tenerife y de Las Palmas, pues en ellos se establecían plazos máximos para realizar y entregar a esta Dirección General los preceptivos informes profesionales.*

*En la actualidad se reducen todavía más los tiempos medios de expedición del certificado de idoneidad, en una media de aproximadamente. 3 o 4 meses."*

El **EQ-0884/2010** fue incoado a instancia de una reclamante por haber sido excluida de las listas de idoneidad para la adopción.

En este caso, el Alto Comisionado se dirigió a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias, comunicándole la reclamación realizada por la señora..., y se requirió un informe al respecto.

El citado centro directivo contestó al requerimiento formulado por la Institución informando de que *"...a petición de los interesados (...) se acordó paralizar el expediente de adopción internacional por el periodo de un año a contar desde la fecha del nacimiento del hijo de los solicitantes (acaecido el día (...)) requiriendo (...) a los solicitantes para que instaran la reanudación de la tramitación a partir del vencimiento del plazo de paralización acordado, advirtiéndoles expresamente que transcurridos tres meses desde entonces se produciría la caducidad del expediente..."*.

Esto significaba que los reclamantes debieron, en el plazo de tres meses, después de finalizado el periodo de paralización de un año, solicitar la reanudación de la tramitación, cosa que no hicieron, según nos manifiesta la Dirección General. Así –continúa el informe– *"... los interesados no solicitaron la continuación del procedimiento, por lo que, habiendo transcurrido más de tres meses desde la fecha en que debía instar la reanudación de la tramitación de su procedimiento, esto es, desde el día 8 de enero de 2010 hasta el día 8 de abril de 2010, se entendió producida la caducidad del expediente (...), procediendo (...) a archivar sin más trámites el expediente de adopción internacional número (...)"*.

Por último, el citado centro directivo puso en conocimiento de la Institución que todo lo expuesto les fue notificado el día 31 de julio de 2010, no constando la interposición de recurso de alzada, en el plazo de un mes, tal y como establece la legislación administrativa.

La información se comunicó la reclamante y se indicó las actuaciones

que debía realizar para subsanar el problema. Con posterioridad, la reclamante comunicó, por teléfono, que, tras realizar los trámites oportunos, ha conseguido obtener una resolución de acogimiento permanente.

### **2.2.1.5.3. Tipología**

La procedencia del menor es el criterio sobre el cual se establecen los dos tipos de adopción: la nacional y la internacional. En la primera, la filiación se lleva a cabo sobre menores bajo protección una administración del Estado español. En Canarias, la competencia se encuentra asumida por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del ejecutivo autonómico. La adopción internacional se realiza sobre menores que se encuentran amparados por autoridades de Estados extranjeros.

#### **2.2.1.5.3.1. Adopción nacional**

La adopción nacional de menores declarados en desamparo en las Islas y tutelados por el Gobierno de Canarias ha sido constituida por la autoridad judicial, en 2010, en 31 ocasiones. En los años anteriores, 48 y 29 veces, se dictó auto de adopción. Por provincias, en los referidos periodos, 13, 20 y 13, en Las Palmas, y 18, 28 y 16, en Santa Cruz de Tenerife.

Las propuestas de adopción por parte de la administración fueron, en 2010, 32. En 2009 y 2008, 52 y 43, respectivamente. En la provincia de Santa Cruz de Tenerife, dichas propuestas se realizaron en 18, 30 y 24 ocasiones y en la de Las Palmas, en 14, 22 y 19, en los mismos periodos temporales.

##### **2.2.1.5.3.1.1. Solicitudes**

Las solicitudes de adopción pueden realizarse por aquellas personas que reúnan unos requisitos mínimos: ser mayor de 25 años (en caso de matrimonios o parejas de hecho, basta con que uno de los cónyuges haya alcanzado dicha edad); tener al menos 14 años más que el menor que se va a adoptar; estar empadronado en alguno de los municipios de Canarias.

En Canarias, durante 2010, se han realizado 136 solicitudes de adopción nacional, 96, en Santa Cruz de Tenerife y 40, en Las Palmas. En 2009, fueron 142; 76 y 66 en cada provincia y, en 2008, 107 en todo el Archipiélago, 80 en la provincia occidental y 27 en la oriental. Así, el número de solicitudes es ampliamente superior en Santa Cruz de Tenerife con respecto a Las Palmas.

Tras la solicitud, se procede a valorar la idoneidad de la persona o personas que la realizan, tal y como expusimos en párrafos anteriores. Este es el asunto de fondo del **EQ-0884/2010**, incoado a instancia de una reclamante por haber sido excluida de las listas de idoneidad para la adopción nacional.

Una vez emitido el certificado de idoneidad, se resuelve el acogimiento preadoptivo del menor, una vez se haya declarado la situación de adoptabilidad de aquel.

### **2.2.1.5.3.1.2. Acogimiento preadoptivo**

El acogimiento preadoptivo ha sido desagregado (en el presente informe) de los otros tipos de acogimiento familiar por sus características especiales. Queda incluido en este apartado, al constituir el paso previo a la adopción. Su finalidad es la promoción de las relaciones entre el menor y la familia que, en su caso, le adoptará, dando un tiempo para que se conozcan y se adapten unos a otros.

En Canarias, el número de propuestas de acogimiento familiar preadoptivo presentadas por la Administración ante la autoridad judicial ha ido en retroceso. En 2008, 32 y, en 2009 y 2010, 15 y 18, respectivamente. Por provincias, en los mismo periodos temporales, 14, 9 y 9 en Las Palmas y 18, 6 y 9, en Santa Cruz de Tenerife.

El número de autos de acogimiento familiar preadoptivo dictados en las Islas, han sido 23, 24 y 15, en los tres últimos años. En la Provincia de Las Palmas, 13, 12 y 9, y en la de Santa Cruz de Tenerife, 10, 12 y 6, en los años 2008, 2009 y 2010.

En este epígrafe integramos el caso de la solicitud de adopción de una menor extranjera, en situación de acogimiento familiar, es el **EQ-0089/2009**. Ya que se hacía necesario la obtención del Documento Nacional de Identidad de la menor, se contacta telefónicamente con la reclamante *"para informarle de los trámites que seguir. También se le indica que si tuviese problemas en la consecución del citado documento lo debe comunicar a la Institución para derivar el expediente al área de 'Seguridad Pública' de la misma"*.

Al mismo tiempo, se realiza un seguimiento del caso con la Dirección General de Protección del Menor y la Familia. Con posterioridad, este centro directivo informa a la Institución, una vez obtenido el DNI, que *"se ha realizado la valoración de la idoneidad de los acogentes y, tras dar audiencia a los interesados, se ha elevado a la Comisión de Atención al Menor el dictamen de idoneidad para proponer la adopción de..."*. De igual manera, comunica que se están realizando los trámites para elevar la correspondiente propuesta de adopción ante la autoridad judicial. La queja continúa en tramitación, hasta asegurar el buen fin de las gestiones realizadas, de conformidad con la reclamación presentada.

### **2.2.1.5.3.1.3. Asignación de menores**

El tiempo medio de espera para la asignación de un menor o una menor dependerá de su edad y de su estado de salud. Así, queda establecido en los datos publicitados por la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias.

En el caso de menores con características especiales (menores que presenten discapacidad física, psíquica o sensorial, que padezcan enfermedades graves, crónicas, degenerativas o contagiosas, que hayan manifestado inadaptación social, que tengan cumplidos los ocho años de edad y los grupos de tres o más hermanos unidos con vínculos afectivos) este tiempo de espera se reduce, considerablemente, puesto que el número de solicitudes para adoptar menores de estas características es bastante reducido, en especial para la adopción de grupos de tres o más hermanos y de menores que presentan discapacidad psíquica.

Por otro lado, dado el número elevado de solicitantes en lista de espera para la adopción nacional de un menor sano de edad comprendida entre 0 y 7 años, se encuentra suspendida la valoración de los nuevos solicitantes de adopción nacional que deseen adoptar a un menor de las características señaladas. La valoración de los solicitantes se realizará cuando esté próxima la asignación de menor atendiendo a la fecha de presentación de la solicitud.

En el siguiente cuadro se visualiza el tiempo aproximado de espera para la asignación de un menor dependiendo de su estado, tal y como se recoge en la Guía '101 preguntas sobre el proceso de adopción en la Comunidad canaria (mayo 2010).

PERFIL DEL MENOR (situación y edad)		TIEMPO MEDIO DE ESPERA	
Sano	0-3 años	7 años	
	4-7 años	7 años	
	2 menores 0-3 años	5 años	
	2 menores 4-7 años		
Grupo de 3 o más hermanos		1-2 años	
Menor con edad superior a 8 años		4 años	
Discapacidad física	Leve	0-3 años	1-4 años
		4-7 años	
		2 menores 0-3 años	
		2 menores 4-7 años	
	Moderada/ grave	0-3 años	
		4-7 años	
		2 menores 0-3 años	
		2 menores 4-7 años	
Discapacidad psíquica	Leve	0-3 años	1-2 años
		4-7 años	
		2 menores 0-3 años	
		2 menores 4-7 años	
	Moderada/ grave	0-3 años	
		4-7 años	
		2 menores 0-3 años	
		2 menores 4-7 años	
Enfermedad crónica	0-3 años	1-3 años	
	4-7 años		
	2 menores 0-3 años		
	2 menores 4-7 años		

**2.2.1.5.3.2. Adopción internacional**

La adopción internacional se lleva a cabo cuando se establecen vínculos de filiación legal sobre menores que se encuentran bajo protección de una Administración de un Estado extranjero. En Canarias, durante 2010, ha tenido lugar en 103 ocasiones, 120 en 2009 y 107 en 2008.

El país del cual provienen, mayoritariamente, los menores es China (37 casos en 2010, 31, en 2009, y 36, en 2008), seguido de Rusia (13 ocasiones en 2010, 19, en 2009 y 9, en 2008). También niños y niñas etíopes son adoptados en las Islas (9, 18 y 8, en los últimos tres años), al igual que colombianos (5, 7 y 10), o de Kazajstán (6, 14 y 9).

Menos son los casos de menores mejicanos (5, 6 y 1) o filipinos (4, 2, 4). Países como Nepal, del cual se adoptaron 17 niños y niñas en 2008, figuran en 2009 sin adopción alguna y, en 2010, con una.

Por el contrario, Vietnam, sin adopciones en el pasado, destaca como el segundo país del cual se realizaron más adopciones (14) en 2010.

Los requisitos exigidos, con carácter general, a las personas que deseen adoptar, de edad y residencia, citados en un epígrafe anterior (Adopción Nacional-Solicitudes), pueden verse incrementados en caso de que exista la pretensión de realizar una adopción internacional. Así, hay que tener en cuenta los que pueda exigir el Estado que ampara al menor, de acuerdo a la legislación en materia de adopción de ese país, al cual se desee dirigir la solicitud de adopción.

En Canarias, durante 2010, se han realizado 158 solicitudes de adopción internacional, 90 en Santa Cruz de Tenerife y 68 en Las Palmas. En 2009, fueron 182; 83 y 99 en cada provincia y, en 2008, 250 en todo el Archipiélago, 119 en la provincia occidental y 131 en la oriental.

Las quejas ante el Diputado del Común sobre adopción internacional se realizan sobre varias cuestiones. La dilación en el proceso adoptivo internacional, producida por los requerimientos legales o por la lentitud de las actuaciones administrativas, es el principal motivo de queja ante la Institución. Son casos tales como el **EQ-1318/2010**, incoado a instancias de un particular por retraso en las obligaciones de la administración; la iniciativa tomada por retrasos en una solicitud de adopción a la República Popular China, en el **EQ-0829/2008** o, por la entidad competente canaria, ante las autoridades de la Federación de Rusia, en el **EQ-1328/2010**.

En este último caso, la queja fue incoada por la denuncia de un padre adoptivo ante la presunta dilación de la actuación de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias en un expediente de adopción internacional.

El reclamante expone que el citado centro directivo asumió, el día 3 de febrero de 2010, la obligación de proceder al seguimiento de la adaptación del menor..., a su nuevo medio familiar "*con la periodicidad establecida por la legislación de la Federación de Rusia*", enviando los correspondientes informes al ministerio de Educación de la Federación Rusa (Autoridad Central para la adopción).

El plazo establecido para la remisión del primer informe venció a los seis meses de la firmeza de la sentencia constitutiva de la adopción, esto es, el 24 de noviembre de 2010.

El 21 de junio de 2010, el señor ... comunica a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia la llegada de su hijo el día 3 de junio de 2010, aportando, entre otros documentos, el certificado de adopción, la sentencia de adopción y la inscripción de nacimiento.

El reclamante afirma haber recibido, con fecha 23 de noviembre de 2010 (un día antes del vencimiento), por parte de un *"Técnico del Equipo del Servicio de Adopción de Menores"*, el primer informe de seguimiento del menor, *"con el objeto de que sea traducido por traductor jurado y legalizada la traducción por los Consulados de Moscú en España, para devolver dicha traducción a esta Dirección General, que la enviará a su país de origen, Federación Rusa"*.

El reclamante entrega, el 30 de noviembre de 2010, al referido centro directivo autonómico, el informe traducido y legalizado manifestando que los gastos de traducción fueron *"costeados exclusivamente por la familia adoptante del menor"*.

Por último, el reclamante solicita se dé traslado a dicho informe con la máxima urgencia posible.

Vistos los antecedentes referidos y tras mantener una reunión con el señor..., se estimó requerir un informe de la Dirección General sobre el motivo de la dilación, en su caso, en la elaboración del primer informe post-adoptivo.

De igual manera, dada la preocupación manifestada por el reclamante, se investiga sobre la obligatoriedad del adoptante de traducir dichos informes, así como los escritos de remisión de aquellos, de conformidad con el compromiso asumido de proceder al seguimiento de la adaptación del menor a su nuevo medio familiar, enviando los correspondientes informes a la administración competente del Estado de procedencia del menor adoptado.

La discrepancia, con la modificación del certificado de idoneidad para la adopción internacional, es otro de los motivos de queja, como los contemplados en los **EQ-1195/2009** y **EQ-0536/2009**.

#### **2.2.1.5.4. Investigación de oficio**

El Diputado del Común realiza una investigación de oficio, el **EQ-0101/2009**, sobre la adopción en Canarias, en cuyo proceso de investigación ha requerido información a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, sobre las acciones formativas organizadas para futuros padres adoptantes.

El citado departamento comunica a la Institución que *"tanto en la adopción nacional como internacional, el primer paso que deben dar los posibles adoptantes es procurarse la máxima información que les permita tomar la decisión de adoptar conociendo las vicisitudes del procedimiento."*

*"Esta primera información –continúa el informe– es facilitada por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia de manera presencial para lo cual, previa petición de cita en el 012, se puede asistir a las charlas grupales que con carácter semanal se celebran en las sedes de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia en Gran Canaria y Tenerife y periódicamente, siempre que existan interesados, en los módulos de los Cabildos Insulares de las islas no capitalinas."*

Por otro lado, *"con el fin de ofrecer una información lo más amplia posible sobre todo lo que supone el proceso de adopción y sobre los distintos aspectos tanto previos como posteriores a la llegada a un niño o una niña a su nueva familia, en el año 2010 la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda ha editado las siguientes publicaciones:*

**\* MANUAL '101 PREGUNTAS SOBRE EL PROCESO DE ADOPCIÓN'** que se entrega a todos los asistentes a la Charla Grupal y a todas aquellas familias que lo demanden. Desde la premisa de máxima utilidad y simplicidad, se transmite a los interesados toda la información necesaria sobre el proceso de adopción, desde la primera información que recibe una persona o pareja que decide adoptar un menor hasta el trámite de inicio del expediente y la resolución de idoneidad como adoptantes y su posterior remisión a los países de origen en caso de adopción internacional, o su inclusión en la lista de espera de adopción en caso de adopción nacional, pasando por todo el proceso de seguimiento posterior.

El texto responde a la intención del Gobierno Canario de mejorar sus canales de atención a las familias que desean adoptar a un niño o una niña, agilizando su capacidad de gestión, simplificando considerablemente los trámites legales y ofreciendo formación a los futuros padres, entre otras acciones, con el fin de que el proceso adoptivo sea lo más sencillo y agradable posible.

**\* 'LA ADOPCIÓN, VISTA POR LAS FAMILIAS ADOPTIVAS CANARIAS'**, resultado de un estudio impulsado por la propia Consejería con la colaboración del Departamento de Psicología Evolutiva y de Educación de la Universidad de La Laguna, para conocer de primera mano la experiencia de familias que han adoptado a un niño o niña en nuestra Comunidad.

En él se ha llevado a cabo un exhaustivo proceso de evaluación del departamento que tramita los procedimientos de adopción en nuestra Comunidad y se presentan varias fases de estudio que incluyen los primeros interrogantes e inquietudes que se presentan en la familia que decide adoptar a un menor, la posterior toma de decisiones, a veces muy difíciles y con una gran cantidad de implicación emocional o, lo que resulta aún más emotivo, los primeros contactos con el nuevo miembro de la familia.

Pero también se abordan con profundidad algunos temas de gran relevancia sobre la realidad de la adopción y cómo afecta tanto al menor adoptado como a su nueva familia.

A través de los testimonios de nuestras familias podremos evaluar el proceso adoptivo, desde la primera toma de contacto hasta que el menor se encuentra ya viviendo con su nueva familia, así como descubrir qué dificultades han encontrado, y sobre todo, en qué se ha fallado y en qué se puede mejorar la gestión, todo ello con el fin último de optimizar los recursos y mejorar la atención global que se ofrece a las familias y, sobre todo, a los niños y niñas que comienzan a formar parte de una nueva familia."

Otra de las actuaciones del Gobierno de Canarias "con el mismo objetivo de procurar el mayor y más fácil acceso de los interesados a la información necesaria en la materia, opera la **PÁGINA WEB DE ADOPCIONES DE LA CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL, JUVENTUD Y VIVIENDA**. Seis son las áreas en las que se divide la información contenida en ésta: 'REFLEXIONA', 'CONOCE'; 'INFÓRMATE', 'ADOPTA' 'ADOPCIÓN NACIONAL' Y 'ADOPCIÓN INTERNACIONAL'.

La Dirección General de Protección del Menor y la Familia informa de que *"a través de estas secciones hemos querido trazar, de forma sencilla, el complejo camino de una adopción, comenzando con una reflexión acerca de la motivación para adoptar y facilitando a nuestras familias unos conocimientos genéricos acerca del proceso de adopción, conocimientos y reflexión que les ayudarán a formar su voluntad acerca de la conveniencia de iniciar del procedimiento de adopción.*

*Una vez tomada la decisión de adoptar, la información necesaria para la obtención de la declaración de idoneidad se encuentra en el apartado 'Adopta' y el proceso de adopción nacional e internacional en las áreas 'Adopción Nacional' y 'Adopción Internacional', en las que se facilitan datos como el número de solicitantes incluidos en la lista de espera de adopción nacional, número de menores nacionales integrados cada año en acogimiento preadoptivo y fichas de cada uno de los países en los que actualmente tramitamos, incluyendo información detallada sobre el tipo de adopción en cada uno de ellos, requisitos y documentación exigida a los adoptantes, tramitación específica, organismo público competente, ECAIs acreditadas y situación de los expedientes tramitados.*

*Así mismo, a través de la página web nuestras familias pueden informarse sobre el estado de tramitación de los expedientes en algunos de los países a los que se dirigen las solicitudes de adopción, habiéndose publicado los listados de procedimientos de adopción internacional por países.*

*La información que la Dirección General de Protección del Menor y la Familia proporciona a los solicitantes sobre los trámites de adopción en los distintos países, es obtenida a través del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, así como a través de las entidades colaboradoras de adopción internacional (ECAIs), de las Embajadas de España en los distintos países y de las propias autoridades centrales de cada uno de los países, con las que se llega a contactar directamente. Todo ello con una única finalidad, que la información sea lo más transparente y fluida posible.*

*Además, a través de la página web se pueden solventar las dudas que el proceso de adopción plantea, contactando directamente por correo electrónico con la Dirección General a través de las sesiones 'PARTICIPE' y 'PREGUNTA'. Las consultas realizadas a través de esta vía son contestadas en un plazo máximo de diez días."*

*Por último, el Departamento autonómico informa de que "a través de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, ha puesto durante el año 2010 a disposición de los solicitantes de adopción y personas interesadas en adoptar, un programa de formación cuyo objetivo primordial ha sido fomentar entre los participantes la reflexión sobre las características específicas de la parentalidad adoptiva y conseguir así una mayor preparación de las familias para ayudarles a afrontar con éxito el reto que supone la adopción."*

*Así, "En virtud de Resolución de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, de 10 de marzo de 2010 (BOC de 24 de marzo de 2010), modificada por Resolución de 30 de abril de 2010 (BOC de 21 de mayo de 2010), se convocaron cursos de formación dirigidos no sólo a solicitantes de adopción sino también a todas aquellas personas/familias interesadas en iniciar un proceso de adopción.*

*Las sesiones de formación tuvieron lugar durante los meses comprendidos entre abril y noviembre de 2010 en las islas de Tenerife y Gran Canaria, pero también se han impartido en El Hierro, La Palma, La Gomera y Lanzarote. El número total de participantes en estas sesiones formativas que finalmente obtuvieron el diploma acreditativo de asistencia fue de 169 personas:*

Tenerife	71
Gran Canaria	59
La Palma	14
La Gomera	10
Lanzarote	10
El Hierro	5

### **2.2.1.6. Menores con medidas judiciales**

Los jóvenes que cometan hechos tipificados como delitos o faltas en la legislación penal y sean mayores de catorce y menores de dieciocho años podrán ser obligados por decisión judicial al cumplimiento de determinadas medidas.

La capacidad para ejecutar tales mandatos viene atribuida a las comunidades autónomas. En el Archipiélago, es competente la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias. Sin embargo, se establece, legalmente, la posibilidad de que la ejecución material se realice en medios o centros gestionados por otras Administraciones Públicas canarias o por entidades colaboradoras.

A finales de 2010, según los datos de menores con medidas judiciales en estado de ejecución a 31 de diciembre, se detectaba un aumento del número de medidas impuestas con respecto a los mismos datos del año anterior. Frente a un total de 731 en 2009, encontrábamos 1 031 al término de 2010.

Para una mejor comprensión de la evolución cuantitativa de tal realidad, es conveniente desagregar tales antecedentes, explicitando cada una de las medidas que la legislación reguladora de la responsabilidad penal de los menores establece. Se utilizarán las cifras obtenidas según el criterio establecido en el párrafo anterior.

En Canarias se produjo un leve decremento de las medidas que llevan aparejado el internamiento en el último año, con respecto al anterior. Se pasa de 136 a 125. En estos casos, el joven o la joven residirán en un centro específico cuyo objetivo fundamental es su integración y reinserción. Este tipo de establecimiento siempre será diferente a los previstos en la legislación penitenciaria para mayores de edad penal.

Los tipos de internamiento se pueden diferenciar según las limitaciones establecidas por la autoridad judicial. Así, la medida de 'internamiento en régimen cerrado' obliga, a las personas sometidas a ella, a desarrollar en el centro las actividades formativas, educativas, laborales y de ocio que se establezcan. Entre 2009 y 2010, se produce una reducción: de dieciséis medidas a once.

Si el 'internamiento es en régimen semiabierto', los menores residirán en el centro, pero podrán realizar fuera del mismo alguna o algunas de las

actividades formativas, educativas, laborales y de ocio establecidas en el programa individualizado de ejecución de la medida. Tal circunstancia quedará condicionada por la evolución de la persona y al cumplimiento de los objetivos previstos, pudiendo ser suspendida por el juez. El descenso, de un año a otro, se cuantifica en nueve casos: de 88 a 79.

Sólo se han constatado, en 2010, dos casos de 'internamiento en régimen abierto', según los datos de menores con medidas judiciales en estado de ejecución a 31 de diciembre. En estos supuestos, el menor llevará a cabo todas las actividades del proyecto educativo en los servicios normalizados del entorno, residiendo en el centro como domicilio habitual, con sujeción al programa y régimen interno del mismo.

En algunas ocasiones es necesario prestar una atención educativa especializada o tratamiento específico dirigido a menores que padecen anomalías o alteraciones psíquicas, un estado de dependencia de bebidas alcohólicas, drogas tóxicas o sustancias psicotrópicas, o alteraciones en la percepción que determinen una alteración grave de la conciencia de la realidad. En tales supuestos, se procede al 'internamiento terapéutico en diferentes regímenes: cerrado, semiabierto o abierto'. Esta medida podrá aplicarse sola o como complemento de otra, si bien cuando el interesado rechace un tratamiento de deshabituación, se le aplicará otra medida adecuada a sus circunstancias.

Los casos en los que se ha establecido, en Canarias, la medida de internamiento terapéutico en régimen semiabierto y cerrado han sido de 32 y 1, en 2010, y 28 y 4 en 2009, respectivamente.

El 'tratamiento ambulatorio' obliga a quien esté sometido a esta medida a asistir al centro designado con la periodicidad requerida por los facultativos que los atienden y seguir las pautas fijadas para el adecuado tratamiento de la anomalía o alteración psíquica, adicción al consumo de bebidas alcohólicas, drogas tóxicas o sustancias psicotrópicas, o alteraciones en la percepción que padezcan. Cabe la posibilidad de aplicar esta medida como complemento de otra. Al igual que el caso anterior, el juez determinará la medida que estime oportuna si el menor rechaza un tratamiento de deshabituación.

En los dos últimos años, ha existido un incremento relevante de esta medida, pasando de 26 en 2009 a 55 en 2010.

La 'asistencia a un centro de día' es otra medida que permite la residencia en el domicilio habitual, pero hace necesario que se acuda a un centro, plenamente integrado en la comunidad, para realizar actividades de apoyo, educativas, formativas, laborales o de ocio.

La autoridad judicial puede determinar que un 'menor permanezca el fin de semana' en su domicilio o en un centro (hasta un máximo de treinta y seis horas) entre la tarde o noche del viernes y la noche del domingo, a excepción, en su caso, del tiempo que deban dedicar a las tareas socio-educativas asignadas que deban llevarse a cabo fuera del lugar de permanencia.

La medida de 'libertad vigilada' implica la realización de un seguimiento de la actividad de la persona sometida a la misma y de su asistencia a la escuela, al centro de formación profesional o al lugar de trabajo, según los casos, procurando ayudar a aquella a superar los factores que determinaron la infracción cometida.

El menor también queda obligado, en su caso, a seguir las pautas socio-educativas que señale la entidad pública o el profesional encargado de su

seguimiento, de acuerdo con el programa de intervención elaborado al efecto.

De igual manera, el joven o la joven debe mantener con dicho profesional las entrevistas establecidas en el programa y cumplir, en su caso, las reglas de conducta impuestas por el juez, que podrán ser alguna o algunas de las siguientes:

- Obligación de asistir con regularidad al centro docente correspondiente, si el menor está en edad de escolarización obligatoria, y acreditar ante el juez dicha asistencia regular o justificar en su caso las ausencias, cuantas veces fuere requerido para ello.

- Obligación de someterse a programas de tipo formativo, cultural, educativo, profesional, laboral, de educación sexual, de educación vial u otros similares.

- Prohibición de acudir a determinados lugares, establecimientos o espectáculos.

- Prohibición de ausentarse del lugar de residencia sin autorización judicial previa.

- Obligación de residir en un lugar determinado.

- Obligación de comparecer personalmente ante el Juzgado de Menores o profesional que se designe, para informar de las actividades realizadas y justificarlas.

- Cualesquiera otras obligaciones que el juez, de oficio o a instancia del Ministerio Fiscal, estime convenientes para la reinserción social del sentenciado, siempre que no atenten contra su dignidad como persona.

En Canarias, se encontraban en ejecución, a final de 2010, 434 medidas de libertad vigilada, frente a las 391 del año anterior. Los casos de 'libertad vigilada con tratamiento ambulatorio' fueron, en dichos periodos, de 11 y 33, respectivamente.

La Ley prevé la posibilidad de que el menor puede verse obligado a 'no aproximarse o comunicarse con la víctima' o con aquellos de sus familiares u otras personas que determine el juez. Esta medida le impedirá acercarse a ellos, en cualquier lugar donde se encuentren, así como a su domicilio, a su centro docente, a sus lugares de trabajo y a cualquier otro que sea frecuentado por ellos. En las Islas, fue establecida en 21 casos en 2009 y 68 en 2010.

La prohibición de comunicación imposibilitará establecer por cualquier medio de comunicación o medio informático o telemático, contacto escrito, verbal o visual. Si esta medida implicase la imposibilidad del menor de continuar viviendo con sus padres, tutores o guardadores, la entidad pública de protección del menor deberá promover las medidas de protección adecuadas a las circunstancias de aquel.

La orientación del menor, en su proceso de socialización, puede llevarse a cabo a través de la medida de 'convivencia con otra persona, familia o grupo educativo'. Dicha coexistencia, establecida por tiempo determinado, llevará aparejada un proceso de selección previo. Este proceso se realizó en 33 casos en 2010 y 43 en 2009.

Las personas obligadas a realizar 'prestaciones en beneficio de la comunidad', deberán consentir en la aplicación de tal medida, realizando las actividades no retribuidas que se le indiquen, de interés social o en beneficio de personas en situación de precariedad. El incremento de tales

casos, producido en medidas en ejecución entre final de 2009 y final de 2010 es significativo: de 24 a 41.

La medida de 'realización de tareas socio-educativas' aumentó en Canarias, entre 2009 y 2010, pasando de 57 a 71. Debe realizarse, sin internamiento ni libertad vigilada, durante un periodo en el cual el menor realizará las actividades específicas de contenido educativo encaminadas a facilitarle el desarrollo de su competencia social.

La 'amonestación', de la que se constatan 60 ocasiones, en 2010, consiste en la reprensión de la persona llevada a cabo por el juez de Menores y va dirigida a hacerle comprender la gravedad de los hechos cometidos y las consecuencias que los mismos han tenido o podrían haber tenido, instándole a no volver a cometer tales hechos en el futuro.

La 'privación del permiso de conducir ciclomotores y vehículos de motor, o del derecho a obtenerlo, o de las licencias administrativas para caza o para uso de cualquier tipo de armas' es una medida que podrá imponerse como accesoria cuando el delito o falta se hubiere cometido utilizando un ciclomotor o un vehículo de motor, o un arma, respectivamente. En 2010, se contabilizaron 133 casos.

Por último, la Ley establece la 'inhabilitación absoluta', que produce la privación definitiva de todos los honores, empleos y cargos públicos sobre el que recayere, aunque sean electivos; así como la incapacidad para obtener los mismos o cualesquiera otros honores, cargos o empleos públicos, y la de ser elegido para cargo público, durante el tiempo de la medida.

**Listado de menores con medidas judiciales, en estado de ejecución, a 31 de diciembre de 2009.**

Número total de medidas en la Comunidad Autónoma .....	731
Convivencia con otra persona, familia o grupo educativo .....	43
Internamiento en régimen cerrado .....	16
Internamiento en régimen semiabierto .....	88
Internamiento terapéutico en régimen cerrado .....	4
Internamiento terapéutico en régimen semiabierto .....	28
Libertad vigilada .....	391
Libertad vigilada con tratamiento ambulatorio .....	33
Prestaciones en beneficio de la comunidad .....	24
Prohibición de aproximarse a la víctima .....	21
Realización de tareas socio-educativas .....	57
Tratamiento ambulatorio .....	26

**Listado de menores con medidas judiciales, en estado de ejecución, a 31 de diciembre de 2010.**

Número total de medidas en la Comunidad Autónoma .....	1 031
Amonestación .....	60
Convivencia con otra persona, familia o grupo educativo .....	33
Internamiento en régimen abierto .....	2
Internamiento en régimen cerrado .....	11
Internamiento en régimen semiabierto .....	79
Internamiento terapéutico en régimen cerrado .....	1
Internamiento terapéutico en régimen semiabierto .....	32

Libertad vigilada .....	434
Libertad vigilada con tratamiento ambulatorio .....	11
Prestaciones en beneficio de la comunidad .....	41
Privación del permiso de conducir o licencias administrativas .....	133
Prohibición de aproximarse a la víctima .....	68
Realización de tareas socio-educativas .....	71
Tratamiento ambulatorio .....	55

El **EQ-2199/2008** representa la situación producida cuando existe reincidencia en el comportamiento negativo de un menor, al permitir ver la evolución del proceso de actuación de diferentes Administraciones e Instituciones. En este caso vemos la intervención de los progenitores, el Gobierno de Canarias, la autoridad judicial y el Diputado del Común.

La citada queja fue incoada por la denuncia realizada por un matrimonio ante el comportamiento de su hijo, que se fugó del centro donde cumplía una medida judicial de tareas socioeducativas y que podría estar cometiendo -a juicio del padre y la madre- delitos vinculados al consumo de sustancias tóxicas.

El Diputado del Común comienza un proceso de investigación interesándose, además, por las acciones tendentes a la mejora de la conducta del menor y evitar el riesgo de consumo de sustancias tóxicas.

La Dirección General de Protección del Menor y la Familia del ejecutivo autonómico informa del cambio de medida, mediante auto judicial, a 'libertad vigilada con tratamiento ambulatorio'. Ésta trata de resolver el problema del menor, pero no satisface la solicitud de los padres: *el ingreso en un centro cerrado para proceder a su deshabitación de las drogas*.

De igual manera, al joven se le aplicó otra medida de 'no aproximación a sus progenitores', impuesta por intimidarlos. También se estima la obligación de que el menor proceda a la 'convivencia con un grupo educativo'.

Tras un nuevo estudio del caso, el Diputado del Común fue informado de la evolución positiva del menor en el área personal. No sólo retomó las visitas de sus padres, sino que manifestó la voluntad de iniciar permisos al domicilio familiar.

Su rendimiento académico fue alto en las materias que se le impartían, debido a su buen nivel cultural. Dicha formación se completa con la participación, los fines de semana, en actividades de contenido lúdico-deportivo.

El comportamiento del menor llevó aparejado el disfrute de salidas al exterior.

Todo ello fue comunicado a los padres, y se hizo un seguimiento posterior procediendo a la solicitud del informe final de evaluación del menor, si bien el expediente debió ser archivado por llegar al límite de actuaciones ya que, por Resolución de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias, se *"acordó la revocación de la declaración de desamparo del menor por haber alcanzado la mayoría de edad, cesando, por lo tanto, la tutela asumida en su día y archivándose el expediente de desamparo"*.

El Diputado del Común también realiza una investigación de oficio, el **EQ-1093/2010**, relativa a menores que cumplen medidas judiciales en centros de la Comunidad Autónoma de Canarias. Se ha solicitado a la

Administración Autonómica información sobre los menores y las medidas que se les ha aplicado, en relación con distintos periodos temporales y espacios territoriales.

También se han requerido datos sobre la edad de los menores y los centros en que se ejecuta la medida establecida, su gestión, normativa reguladora, emplazamiento, plazas, proyecto educativo y personal

### **2.2.1.7. Puntos de encuentro**

Un punto de encuentro familiar es un espacio neutral e idóneo que favorece y hace posible el mantenimiento y normalización de las relaciones entre un niño, niña o adolescente y sus padres o familias extensas cuando el ejercicio del derecho de visita se ve interrumpido, o bien es de cumplimiento difícil o conflictivo. Son casos aparejados a situaciones de separación, divorcio o acogimiento familiar.

Así, el PEF es un lugar destinado a facilitar el cumplimiento de las medidas vinculadas al derecho citado, acordadas por la autoridad judicial o administrativa competente, teniendo como principio de referencia el interés del menor, defendiendo sus derechos y estableciendo, como prioridad, su bienestar y desarrollo integral.

El tema tratado reviste especial importancia en Canarias. En esta Comunidad se registró la tasa más alta del Estado (2,83 por cada 1 000 habitantes) en número de disoluciones matrimoniales, en 2009. De estas, más de la mitad de las parejas (53,6%) tienen hijos menores de edad, que podrían necesitar aquel servicio, en caso de discrepancias entre los progenitores.

El tipo de queja presentada ante la Institución se vincula, sobre todo, al cierre de puntos de encuentro y, también, a las irregularidades en su funcionamiento. Ilustrativos del primer supuesto, son varias reclamaciones realizadas por la comunicación a los usuarios de que el PEF situado en la Calle sor Brígida Castelló, de Vegueta (Las Palmas de Gran Canaria), de que dejaría de prestar servicios, son los **EQ-2172/2008, EQ-2173/2008, EQ-2179/2008** y **EQ-2181/2008**. En la actualidad, el servicio se sigue prestando y los expedientes referidos fueron archivados.

Denuncias anteriores, por similares circunstancias, impulsaron la incoación de una investigación de oficio, el **EQ-1219/2007**, de cuyo resultado fueron informados los reclamantes de los expedientes referidos con anterioridad. La labor del Diputado del Común finalizó con una recomendación que fue acogida positivamente por la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno de Canarias.

Así, tras la fase de investigación, en la que se recabó el parecer de todos los cabildos insulares, se procedió a efectuar a la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad del Ejecutivo autonómico la siguiente recomendación:

- *"Que con la mayor brevedad se proceda ... 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 del citado Departamento, a través de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, abunda en una serie de consideraciones sobre las funciones de los Puntos de Encuentro Familiar, la planificación administrativa que les afecta, las aportaciones económicas que se realizan a los mismos y la legislación que se les aplica.

Este último apartado (legislación aplicable), relacionado con la recomendación efectuada por el Diputado del Común, continúa sin ser desarrollado al subsistir la falta de regulación específica de los Puntos de Encuentro Familiar.

La Dirección General compartía *“...la necesidad de establecer criterios generales de funcionamiento de los puntos de encuentro familiar que desarrollen su actividad en Canarias y con este propósito estaba] 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”.*

Las quejas presentadas ante la Institución, referidas a la posible falta de prestación de servicios, así como el funcionamiento irregular de los Puntos de Encuentro Familiar, inciden en la necesidad de que se proceda a instaurar una regulación específica para los mismos, como ya se ha hecho en varias comunidades autónomas.

La Comunidad Autónoma de Canarias tiene competencia exclusiva en materia de asistencia social y servicios sociales y la propia legislación autonómica sobre el menor recoge disposiciones que pueden fundamentar la actuación de las administraciones públicas en la materia.

La vía reglamentaria ha sido la elegida por varias comunidades autónomas. Son los casos de Asturias (Decreto 93/2005 de 2 de septiembre de los Puntos de Encuentro Familiar en el Principado de Asturias); La Rioja (Decreto 2/2007 de 26 de enero por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar); El País Vasco (Decreto 124/2008 de 1 de julio, regulador de los Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial en la Comunidad Autónoma del País Vasco); Galicia (Decreto 9/2009, de 15 de enero, por el que se regulan los puntos de encuentro familiar en Galicia); Castilla-La Mancha (Decreto 7/2009, de 27 de enero de 2009, de organización y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar) y, más recientemente, Castilla León (Decreto 11/2010, de 4 de marzo, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar en Castilla y León y su autorización de funcionamiento).

También podría hacerse mediante una ley del Parlamento de Canarias, siguiendo el modelo establecido por la Comunitat de Valencia (Ley 13/2008 de 8 de octubre, de la Generalitat, reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar).

Actualmente, los medios de seguimiento de la calidad de la prestación de servicios, por parte de los Puntos de encuentro Familiar, se realizan a través de una legislación no establecida específicamente para su actividad. Tal es el caso de la normativa de subvenciones, que obliga a la entidad a facilitar toda la documentación e información que sea solicitada por el órgano concedente y poner en conocimiento del mismo las incidencias que afecten al proyecto.

También, el Decreto 144/2007, de 24 de mayo, mediante el cual se aprobó el Reglamento de la Ley de Mediación Familiar, que puso en funcionamiento el Registro Público de Mediadores Familiares de la Comunidad Autónoma de Canarias, para que la publicidad de los puntos de encuentro fuera efectiva.

Entre los requisitos de inscripción del citado reglamento se encuentran: la denominación y naturaleza jurídica del centro, los datos acerca de la titularidad o composición de los órganos rectores o de gobierno, la dirección e instalaciones del centro, su Reglamento de funcionamiento o régimen interior, la relación de mediadores familiares que trabajan o colaboran con el mismo y las subvenciones anuales recibidas de organismos e instituciones públicas.

Asimismo, se exige como mecanismo de control un informe anual favorable de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda acerca de la actividad del centro.

Tales medios de seguimiento no regulan todas las actuaciones específicas que puedan llevarse a cabo en un Punto de Encuentro Familiar, que son de variada tipología. La más numerosa está relacionada con los intercambios, entregas y recogida de los menores, intentando buscar fórmulas negociadas entre los padres para evitar conflictos entre los progenitores. De igual manera, podrían establecerse las visitas tuteladas en el centro, con o sin supervisión de un trabajador del servicio, o las realizadas fuera de él; estas últimas como paso previo a una comunicación sin presencia del mediador, que conlleva una normalización de esa relación, en favor del bienestar del niño o la niña. También cabría el acompañamiento en el caso de que un padre o madre no pueda ver a su hijo o hija por estar ingresado en un centro sanitario o cumplir penas privativas de libertad. La orientación psicosocial y el asesoramiento del menor y de las familias, estableciendo programas individualizados, podrían vincularse al establecimiento de sinergias con la intervención con el fin de realizar una adecuada mediación familiar.

El marco legal en el que debe establecerse tal iniciativa, al margen del estudio comparado de las diferentes realidades de cada comunidad autónoma, es amplio. Encontramos normas de convenios internacionales (artículo 9 de la Convención de los Derechos del Niño, de Naciones Unidas, de 20 de noviembre de 1989) y de la Unión Europea (Recomendación del Consejo de Europa nº R 98 del Comité de Ministros de los Estados Miembros sobre la Mediación Familiar y su exposición de motivos, que ha sido adoptada por el Comité de Ministros el 21 de enero de 1998, en la 616ª reunión de los Delegados de los Ministros).

Dentro de la legislación estatal también encontramos referentes. Desde la propia Constitución Española (artículo 39; el Código Civil (artículos. 94, 154, 158 y 173.4); la Ley de Enjuiciamiento Civil (artículo. 776) hasta la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor (artículos 2 y 11.2 letras b) y c).

La normativa canaria aporta, con la Ley 1/1997, de 7 de febrero de Atención Integral a los Menores, amparo a la actuación reseñada. Así, tenemos los artículos 4.2 a), e), f) e i); 10.2.b); 11.2.g); 12.2.d); 14.2.e) o 16.

La preocupación de los usuarios ante el cierre de un punto de encuentro familiar también se manifestó en la isla de Tenerife. Tal es el caso del PEF situado en Las Veredillas (Santa Cruz de Tenerife) y que fue

objeto del **EQ-0043/2009**.

El funcionamiento irregular de los puntos de encuentro también ha sido denunciado ante el Diputado del Común. Ejemplo de ello es el **EQ-0919/2008**, incoado a instancia de una reclamante que pone en duda la imparcialidad de un técnico, *"ya que únicamente refleja en sus informes dirigidos al Juzgado aspectos relativos a requerimientos del progenitor no custodio, figurando en sus informes únicamente valoraciones propias que no responden a la verdad"*.

El Diputado del Común solicita información al Cabildo de Gran Canaria sobre el caso referido y otras quejas que se hubiesen producido por la actuación del personal del servicio. La Consejería de Política Social y Socio-Sanitaria de la citada Administración contesta haciendo una relación de las reclamaciones realizadas desde 2005. Entre ellas figuran varias por presunto *"trato vejatorio"*, *"falta de profesionalidad"*, *"insultos y falsificación de documentos"* o *"dudas sobre la imparcialidad"* de los técnicos.

Requerida nueva información sobre el trámite que se ha dado a las quejas de los usuarios y usuarias y si se ha tomado algún tipo de medida disciplinaria o correctora, el servicio de asuntos sociales (Sección de Familia y Mujer) del citado departamento se informa a la Institución de que *"no consta ... que se haya iniciado en algún momento, expediente disciplinario sobre el personal que trabaja en el Punto de Encuentro Familiar, lo que significa que no se han tenido fundamentos razonados para iniciar procedimientos sancionadores, pues de ser así esta Consejería hubiese procedido a promover los mismos"*. Añade el informe que *"cada vez que se ha recibido una queja sobre el mismo se mantiene una reunión entre la persona que presenta la misma y estos, con el fin de clarificarla y facilitar la intervención que se lleva a cabo desde dicho programa, respetando es todo momento los derechos de los/as usuarios/as y atendiendo a los principios rectores establecidos en normativa, que han de regir la actuación administrativa, así como la supremacía del interés del menor"*.

La reclamante se pone en contacto con la Institución para manifestar que *"se va a celebrar un juicio por malos tratos"*, en el que es parte su ex marido y figura, como testigo, *"la técnico del punto de encuentro"*, el Diputado del Común, en aplicación del artículo 26 de la Ley 7/2001, procede a la suspensión de actuaciones hasta que recaiga resolución judicial.

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

El enunciado de este epígrafe engloba un amplio campo, pues son múltiples los medios y las circunstancias por las cuales un menor puede encontrarse en riesgo, ante la recepción de una información que atente contra su sensibilidad.

La Ley antepone la protección de la juventud y de la infancia al uso de los derechos a las libertades de expresión e información. Además, se ampara a los menores con respecto a los mensajes de carácter violento, de apología de la delincuencia o exhibición pornográfica. Con carácter general, se prohíbe su exposición a información que pueda perjudicar su desarrollo, físico, mental o moral.

Incluso, en el ámbito internacional, se recoge la obligación de elaborar directrices apropiadas para proteger al niño y la niña contra todo contenido

o material dañino para su bienestar. No obstante, se hace necesario implicarse en todos los aspectos posibles en los cuales puede producirse una vulneración de tales preceptos, coadyuvando a una mejor protección del menor.

Así, el Diputado del Común realizó una recomendación a la administración, en relación con la publicidad pornográfica explícita en medios de comunicación canarios, con 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 garantizar la protección de la infancia en los medios de comunicación canarios."*

Esta circunstancia se comunicó a los reclamantes de los **EQ-0133/2006**, **EQ-1338/2006** y **EQ-0533/2009**, que se archivan al encontrarse una vía de actuación conjunta que da respuesta a las cuestiones planteadas. Todo ello, en función del informe de contestación a la citada recomendación, que obra en la queja **EQ-0803/2005**, en el que la administración propone, *"dentro del marco de la Comisión Interadministrativa de Menores, para el desarrollo reglamentario de la franja horaria de especial protección para los menores en las emisoras de radio y televisión, crear (...) una ponencia técnica o grupo de trabajo formada por;*

- *Representantes de las Administraciones competentes en la Atención Integral del Menor de Canarias.*

- *Miembros de la prensa escrita, radio y televisión (pública y privada) que publican y emiten en las islas.*

- *Representación de asociaciones de padres y madres, y juveniles e infantiles.*

*Dicha comisión se encargaría de tratar las siguientes materias:*

- *La elaboración, tanto del establecimiento de la franja horaria de protección en Canarias, como el contenido de la programación, y*

- *El seguimiento del cumplimiento de los acuerdos y compromisos que se adopten.*

- *Elaborar una propuesta de Código ético para el tratamiento de noticias que afectan a los menores."*

El Diputado del Común no ha sido informado de la creación de la referida ponencia técnica, si bien, tal y como comunica la administración autonómica *"hasta la fecha no se ha podido convocar a la Comisión Interadministrativa, dado que es un órgano colegiado muy complejo, con multitud de representaciones y de renovación cada legislatura. Consta que se están produciendo las actuaciones pertinentes para promover su próxima convocatoria."*

Por tanto, dentro del proceso de investigación de oficio, el **EQ-1362/2010**, relativo a la publicidad pornográfica explícita en medios de comunicación canarios, el Alto Comisionado requiere un informe a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias sobre el estado de la propuesta de creación de una ponencia técnica en la comisión interadministrativa del menor. De igual manera, solicita que se comunique a la Institución, cuando finalicen los trabajos, las medidas vinculadas al tema referido en el nuevo Plan Integral del Menor en Canarias.

El **EQ-0834/2010** se relaciona con los contenidos inadecuados para menores en los cines bajo el amparo de la normativa reguladora de la materia. La cuestión de fondo se relaciona con una consulta formulada a la Institución: *"¿Es legal que los menores puedan acceder a películas para mayores de 18 años en cines comerciales?"*.

La respuesta se formuló en los siguientes términos: *"La Ley del Cine establece la necesidad de que se establezcan unos criterios que sirvan de base a la calificación de las películas. Éstos se recogen en una Resolución del Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales.*

*Las películas se dividen según grupos de edad para los cuales se recomiendan. Las categorías son: 'Apta para todos los públicos'; 'No recomendada para menores de siete años'; 'Especialmente recomendada para la infancia'; 'No recomendada para menores de doce años'; 'No recomendada para menores de dieciséis años'; 'No recomendada para menores de dieciocho años' y 'Películas X'.*

*La citada Resolución establece que los criterios 'no deben interpretarse como reglas de aplicación normativa automática. Su finalidad no es otra que la de servir de principios para orientar...'. Así, padres, educadores y otros responsables de menores de edad, pueden tener una información de calidad que les permita actuar de la manera responsable que estimen más oportuna respecto de los menores a su cargo.*

*Sí existe una prohibición taxativa, en la propia Ley del Cine, sobre 'las películas y demás obras audiovisuales de carácter pornográfico o que realicen apología de la violencia serán calificadas como películas «X»'. La exhibición pública de éstas se realizará exclusivamente en dichas salas, "a las que no tendrán acceso, en ningún caso, los menores de 18 años".*

La reclamación formulada sobre la intervención en Carnavales de niños, que cantan en murgas, letras obscenas, es el **EQ-0169/2009**, incoado a instancia de la denuncia de una reclamante que hacía referencia a que dichas agrupaciones usan a menores a los que *"ponen en el decorado de sus actuaciones repitiendo éstos sus letras palabra a palabra, las cuales sí contienen muchas palabras no adecuadas para que las repita un menor"*.

El Diputado del Común efectuó un requerimiento al ayuntamiento capitalino para que expresara su parecer al respecto. En el informe emitido por organismo autónomo de fiestas y actividades recreativas, relativo a la participación de menores en las murgas adultas, se informó 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."*

La información reseñada fue puesta en conocimiento de la reclamante, que no hizo objeción al respecto. Así, el incremento de la edad de participación de los componentes de las murgas adultas a dieciocho años, llevó a la Institución a archivar la queja incoada (Resolución 320/2010, de 23 de marzo), por solución de las circunstancias que originaron la apertura del expediente.

El fondo de otro expediente el **EQ-1266/2009** se encuadra en esta categoría y trataba sobre contenidos inadecuados para menores en las leyendas de camisetas a la venta en un centro comercial.

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

El menor, como cualquier ciudadano, se encuentra amparado por el Ordenamiento Jurídico en la protección del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. Ante el Diputado del Común, se han presentado casos de vulneración de tal derecho constitucional.

Es el caso investigado a instancia del vicepresidente de una asociación que denunció, al Diputado del Común, la participación de menores extranjeros en una manifestación en defensa de interés ideológicos específicos.

El reclamante entendía que determinadas asociaciones estaban *"vulnerando los derechos de los menores (...) al utilizarlos para realizar una manifestación multitudinaria con todos los riesgos que ello conlleva para el menor y utilizando simbologías políticas y propaganda"*, sin autorización expresa de sus padres.

Tales afirmaciones fueron el origen de la incoación del **EQ-1006/2009**, y la puesta en conocimiento del Ministerio Fiscal de los hechos referidos. Con posterioridad, se informa a la Institución de las actuaciones realizadas en aras de la verificación de las circunstancias denunciadas.

El **EQ-0640/2010** se abre a instancia de la madre de un menor cuya fotografía apareció incluida en un reportaje relacionado con 'tribus urbanas', publicitado en la edición digital de un diario de amplia audiencia en las Islas. El cuerpo del texto atribuía al joven una serie de características que no se adecuaban a la realidad.

Tras realizar una búsqueda en internet y constatar la realidad de las aseveraciones de la reclamante, se valoró, en primer lugar, informarla de la posibilidad de hacer uso del derecho de rectificación recogido en la Ley Orgánica 2/1984, de 26 de marzo, que permite a toda persona, natural o jurídica, ejercer el *"derecho a rectificar la información difundida, por cualquier medio de comunicación social, de hechos que le aludan, que considere inexactos y cuya divulgación pueda causarle perjuicio."*

De igual manera, se valoró comunicarle que la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen, establece la posibilidad de proteger civilmente dicho derecho *"frente a todo género de intromisiones ilegítimas"*, al igual que ejercer las acciones pertinentes en el ámbito penal o interponer un recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional.

Toda vez que la reclamante comunicó la solución del conflicto planteado, se procedió al archivo de la queja.

Por último, el **EQ-0428/2007** se abrió a instancia de una reclamación sobre una presunta recogida irregular de huellas dactilares y fotográficas de menores en régimen de internamiento.

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

Los expedientes de queja, tramitados en 2010, que no pueden subsumirse en bloques temáticos específicos, por no adecuarse a los epígrafes sugeridos o por no poderse incluir un uno en concreto, son tratados en este apartado.

Los **EQ-2165/2008** y **EQ-0059/2009** 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 un niño o una niña.

La Institución, a través de su Adjunto Primero, realizó una visita al centro donde se encontraba la menor para recabar información sobre su situación administrativa y su evolución socioeducativa.

El **EQ-1185/2010**, en fase de investigación, fue incoado a instancia de un reclamante que manifestaba su disconformidad con el pronunciamiento de la junta permanente de un colegio profesional, en relación con la tramitación de un expediente de la comisión de ética y deontología.

La objeción planteada por el reclamante a la comisión tenía por objeto "*delimitar responsabilidades por presuntas irregularidades en la actuación profesional de una] colegiada, por entender que ha elaborado un informe sesgado...*". Específicamente, denunciaba la falta de motivación y la indefensión que le produjo la Resolución de la Junta Permanente en la que se acordó "*el archivo de las actuaciones*".

El **EQ-679/2010** se abre por una reclamación formulada por la disconformidad sobre que su hijo no figure en su título de familia numerosa.

Los **EQ-632/2010**, **EQ-0699/2010**, **EQ-0722/2010**, **EQ-0915/2010** y **EQ-1032/2010**, permanecen a la espera de ser clasificados tras una solicitud de ampliación de datos a los reclamantes.

#### **2.2.2. Quejas de oficio**

El Diputado del Común está obligado a dar cuenta al Parlamento de Canarias, en su Informe anual, de las investigaciones iniciadas de oficio.

Las actuaciones que el Alto Comisionado impulsa en tal sentido, dentro del ámbito de sus funciones, llevan aparejado un proceso de indagación para el esclarecimiento de los supuestos objeto de la misma. Así, se recabará del organismo o dependencia administrativa, en su caso, la remisión del informe que proceda en el plazo máximo de quince días. Tal plazo podrá ampliarse, previa petición de la administración, cuando concurren circunstancias que lo aconsejen, a juicio de la Institución.

El marco legal permite, al Diputado del Común, solicitar de las administraciones públicas canarias, o de los órganos y entidades vinculadas

y dependientes de aquellas, al igual que de quienes gestionen servicios públicos, los documentos y expedientes que juzgue necesario para el ejercicio de su función, incluso aquellos que tengan el carácter de reservados.

Las materias tratadas en las quejas de oficio tramitadas en 2010, son variadas y abarcan diferentes aspectos de la problemática del menor en la Comunidad Autónoma de Canarias. A continuación se realiza una relación del contenido de las cuestiones sobre las que se realizaba un estudio específico.

### **2.2.2.1. Relación de las quejas de oficio en trámite**

**EQ-0261/2009:** Malos tratos a la infancia en Canarias.

**EQ-0102/2009:** Programas municipales de absentismo escolar.

**EQ-0101/2009:** Adopción en Canarias.

**EQ-0100/2009:** Centros para menores con trastornos de conducta.

**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-1093/2010:** Menores que cumplen medidas judiciales en centros de la Comunidad Autónoma de Canarias.

**EQ 1362/2010:** La pornografía explícita en los medios de comunicación canarios.

## **2.3. Foro Canario de la Infancia**

### **2.3.1. Introducción y antecedentes**

La Ley 1/1997, de Atención Integral a los Menores de Canarias recoge, en su artículo 22, la obligación de las administraciones públicas canarias de propiciar, en su respectivo ámbito competencial, la participación de los menores en los núcleos de convivencia más inmediatos, de acuerdo con su desarrollo personal.

De igual manera, la referida norma impulsa a facilitar el derecho a la participación social de los menores, arbitrando fórmulas y servicios específicos y a favorecer la constitución de asociaciones, fundaciones y otras fórmulas de autoorganización que posibiliten un aprendizaje de los modos y prácticas democráticas y tolerantes de convivencia.

Dentro de este marco normativo, surge el Foro Canario de la Infancia como fórmula óptima de participación de los niños y niñas de las Islas. Nace, en el año 2004, con vocación de que aquellos y aquellas tengan un espacio propio de conocimiento, debate y compromiso acerca del cumplimiento de los derechos de la infancia. Además, cuenta con la implicación directa de las administraciones públicas competentes en esta materia y la colaboración del Diputado del Común y de UNICEF.

Los objetivos generales de la iniciativa se centran en la potenciación de la participación de los niños y las niñas de todas las Islas, en trabajos de reflexión y elaboración de sus experiencias sobre el cumplimiento de sus derechos y deberes y cómo afectaban a la convivencia en sus entornos más inmediatos.

De igual manera, se busca posibilitar el encuentro de chicos y chicas de distintos lugares y facilitarles información que les permita tener una visión amplia y complementaria de la realidad en la que viven, apoyando iniciativas de creatividad y expresión de sus ideas, sentimientos y conocimientos.

Por último, se promueve la creación de espacios, cada vez más cercanos, donde comunicar aquello que habían trabajado ofreciéndoles, a la vez, receptividad y compromiso responsable.

Así, con la implicación del Gobierno de Canarias, a través de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, dependiente de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda y de la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa, de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes; comienza a desarrollarse la iniciativa.

Durante los cursos 2002/03 y 2003/04, como experiencias previas a la constitución del Foro de la Infancia, alumnado de distintos centros de todas las islas que pertenecían a la Red Canaria de Escuelas Solidarias acudió al Parlamento de Canarias. Allí, y con motivo del Día Internacional de los Derechos de la Infancia, presentaron sus demandas y propuestas, después de un trabajo previo de reflexión y debate.

Con posterioridad, las instituciones organizadoras de esta iniciativa se comprometieron con la creación del Foro Canario de la Infancia que, en este año (2010), cumplió su sexta edición. Cada año se celebra en una isla diferente. En 2004, en Gran Canaria, se trabajó sobre 'los derechos de la infancia en general'. Al año siguiente, el tema de debate fue 'el derecho a una información adecuada por parte de los medios de comunicación social', teniendo lugar en Tenerife.

En 2006, se inician los Foros insulares, como fase preparatoria del Foro Canario, celebrándose en torno al 20 de noviembre (Día Internacional de los Derechos de la Infancia). Se incorpora, pues, a los cabildos insulares en el proceso organizativo. Fuerteventura fue la isla elegida para el encuentro del año siguiente. Se analizó 'el derecho a la salud y la prevención de las drogodependencias'.

La Palma acogió la celebración del IV Foro, que trató sobre 'el derecho a la protección contra los abusos, malos tratos y explotación infantil'. En 2009, bajo el lema 'Los niños y las niñas tenemos derecho a crecer y a vivir en familia, disfrutando del cariño, el apoyo y la protección de aquellos que nos quieren y nos respetan' se desarrolló el siguiente encuentro, en la isla de Lanzarote.

En los foros celebrados, desde 2004 a 2009, han participado 3 863 niños y niñas.

## TABLA RESUMEN 2004-2009

AÑO	ÁMBITO Y LUGAR	Nº MENORES
2004	REGIONAL (Gran Canaria)	142
2005	REGIONAL (Tenerife)	174
2006	INSULARES (7 islas)	880
2007	REGIONAL (Fuerteventura)	208
2007	INSULARES (7 islas)	912
2008	REGIONAL (La Palma)	247
2008	INSULARES (7 islas)	1.096
2009	REGIONAL (Lanzarote)	204
<b>Totales</b>		<b>3.863</b>

### 2.3.2. Foro Canario de la Infancia 2010

En la isla de La Gomera tuvo lugar el último foro, en el mes de mayo de 2010. En él, los niños y niñas representantes de la infancia de Canarias, procedieron a hacer un análisis de la realidad, de las Islas y del mundo; hicieron una serie de solicitudes a los políticos y políticas, a sus padres y madres y a la sociedad en conjunto; al tiempo, asumieron una serie de responsabilidades.

#### Esto es lo que hemos visto en Canarias:

- Que se ofrezcan más clases de apoyo para los niños y niñas que lo necesitan.
- Todos los niños y niñas en Canarias tienen Derecho a la Educación sin distinción de sexo, raza, religión o nacionalidad.
- Que se cumple el Derecho con algunas carencias, como por ejemplo: el material no es gratuito.
- Hay niños y niñas que no pueden salir de sus islas a estudiar por problemas económicos de sus familias.
- Las instalaciones de los centros no siempre están en buenas condiciones y, en la mayoría de los casos, no están adaptadas.
- Aunque disponemos de recursos comunitarios, como teleclub, estos no están dotados de material en condiciones ni cuentan con personal para su apertura diaria.

- En Canarias conviven distintas culturas y todas tienen el derecho a asistir a un centro educativo.
- En algunas ocasiones hay situaciones de discriminación hacia compañeros y compañeras, e incluso hacia profesores y profesoras.
- Que nos enseñan a pensar a parte de lo básico.
- Que exista una Universidad en cada isla para seguir estudiando.
- No hay suficiente atención en los centros escolares con los niños y niñas que tienen algún tipo de dificultad sobre todo la relacionada con la movilidad.
- La educación llegué a distintos zonas por igual.
- Mejor relación entre el profesorado y el alumnado porque hay discriminación.
- Las personas adultas nos ayuden a comportarnos de forma responsable.
- Los libros principales son gratuitos.
- Muchos problemas económicos y muchos jóvenes sin estudios.
- Todos los niños y niñas están obligados a ir al colegio aunque sea de distinta raza.
- Los profesores nos enseñan a pensar y a resolver problemas, no sólo a obedecer y mandar.
- Algunos centros no están preparados para acoger a niños y niñas que tienen alguna minusvalía.
- Hay niños y niñas que no pueden estudiar por problemas, como la discapacidad y necesitan de materiales especiales.
- Todos los niños y niñas de Canarias tenemos las mismas oportunidades de asistir al colegio.
- Reconocemos que somos afortunados de vivir en Canarias y, a veces, no lo aprovechamos.
- No todos los niños y niñas aprovechan esta oportunidad de estudiar.
- Existe violencia en los centros escolares, hay que mejorar para resolverlo.
- En algunos centros tenemos transporte escolar, comedor, biblioteca, ordenadores y muchos servicios.
- Hay muchos alumnos y alumnas que abandonan sus estudios sin lograr el graduado de secundaria.
- Las sustituciones de los maestros y maestras tardan mucho tiempo, mientras tanto, estamos en otras clases sin recibir la materia correspondiente.
- Las instalaciones de los colegios son precarias y pocos profesores y profesoras para muchos niños y niñas.
- En algunos centros hay acogida temprana y apoyo escolar, pero no en todos.

**Esto es lo que hemos visto en el resto del mundo:**

- Algunos niños y niñas en el mundo arriesgan su vida para ir al colegio, deben caminar muchos kilómetros para ir.
- Los países gastan más dinero en armas que en la educación de los niños y niñas, hay colegios donde no hay sillas, mesas...
- Hay niños y niñas que van a la guerra o se usan para trabajar cuando deberían ir a la escuela.

- En el mundo hay muchas desigualdades educativas, hay países muy avanzados en educación como Finlandia y en otros muchos analfabetismos como Etiopía.

- En muchos países se derrumban colegios por catástrofes naturales y luego no hay dinero para construirlo.

- No todos los niños y niñas discapacitados pueden acceder a una educación acorde a sus necesidades.

- Existen escuelas que discriminan según su raza, religión y sexo.

- En los países pobres los niños y niñas aprovechan más la educación que en países con posibilidades, los niños y niñas no saben valorarlo y se van perdiendo, cada vez más los valores que aportan la educación: respeto, esfuerzo, agradecimiento y humildad.

### **Esto es lo que le pedimos a los políticos y las políticas:**

- Ofrecer más recursos a las familias menos pudientes.

- Ayuda a otros pueblos más pobres con recursos y materiales.

- Que oigan y escuchen la voz de los niños y niñas.

- Hacer cumplir el derecho de la educación en todo el mundo.

- Ayuda a las distintas ONG.

- No cambiar tanto las leyes educativas.

- Mejorar las infraestructuras.

- Que la educación sea obligatoria hasta los dieciocho años.

- Aprendan a resolver sus conflictos hablando.

- La educación sea gratuita.

- Más personal educativo.

- Respetar y llevar a cabo el derecho que todos tenemos por igual a recibir una educación.

- Supervisar las leyes sobre el maltrato.

- Residencias escolares gratuitas para poder estudiar en otras islas.

### **Esto es lo que le pedimos a nuestros padres y madres:**

- Preocuparse por la educación en nuestras dificultades y esfuerzos.

- Que nos enseñen a ser más responsables.

- Que pasen más tiempos con nosotros y nosotras.

- Prestar más atención a sus hijos e hijas.

- Que no nos abandonen.

- Que nos ayuden en los estudios, mas implicación.

- Hablar más como nosotros y nosotras, con nuestros educadores y maestros para ayudarnos.

- Que el niño tenga un nombre y una nacionalidad desde que nace.

- Más adopciones para niños y niñas sin padres.

- Ser modelos para nuestro aprendizaje.

- Colaboren con ONG.

- Den ropa, juguetes y material a los más necesitados.

- Pasar más tiempo con nosotros y nosotras.

- Nos escuchen.

- Nos den ejemplo.

- Traten por igual a sus hijos e hijas sin hacer diferencia de sexo.

- Que no nos permitan desperdiciar el tiempo de estudiar.

- Que miren hacia otras partes del mundo y ayuden a los demás.

- No darnos todos los caprichos que pidamos.

- Acompañarnos en el camino de la educación.

- Nos ayuden a ser personas cultas para el día de mañana.

**Esto es lo que le pedimos a la sociedad en general:**

- Una buena educación en los medios de comunicación: prensa, radio y televisión.
- Respetar y escuchar las opiniones de los niños y niñas.
- Igualdad de oportunidades en la educación de los niños y niñas.
- Una sociedad más comprometida y tolerante con el derecho de la educación.
- Luchar contra el maltrato y la violencia hacia los menores.
- Distribución equitativa de los recursos para que todos los niños y niñas tengan acceso a la educación.
- Que se conciencien que la educación es la base de una buena convivencia.
- Apoyar y colaborar en acciones humanitarias que se ocupan de la educación en el mundo.
- Mayor efectividad y cuidados hacia la infancia.
- Adaptación de los centros educativos a las necesidades y discapacidades de los menores.
- Ofertar más actividades educativas para los niños y niñas.
- Atención en los casos de maltrato.
- Eliminar la discriminación.
- Más protección frente a los peligros que sufren los niños y niñas.
- Dejarnos un futuro mejor.
- Que no abandonen a los niños y niñas en la calle.
- Que se comprometan a reducir gastos en cosas innecesarias y así donar el dinero a los países más pobres, para construir colegios.
- Que no dejen que los niños y niñas busquen en la basura.
- Que seamos más solidarios.
- Respetar las diferencias de raza y religión.
- Entre todos cuidemos las instalaciones de nuestro colegio.
- No violen los derechos de los niños y niñas.
- No existir más guerras en el mundo.
- La educación sea por igual entre pobres, ricos, personas con discapacidad, raza o edad.
- En todos los países y lugares del mundo los niños y niñas tengan oportunidad de ir al colegio.

**A esto nos comprometemos:**

- A estudiar más.
- Participar en las tareas del colegio.
- No quejarnos por ir al colegio porque otros niños y niñas no tienen ese privilegio.
- No acosar a ningún niño o niña para estudiar en paz.
- Estudiar y valorar lo que tenemos.
- No discriminar.
- No ignorar lo que hacemos en la escuela.
- Una educación para todos y todas utilizando los medios que disponemos.
- Aprender a no juzgar a nadie y a conocer a las personas.
- Estar callados en clase para que los compañeros y compañeras puedan atender al profesorado.

- Ir a clase todos los días, siempre que no estemos enfermos.
- Aportar dinero y materiales escolares para ayudar a que creen escuelas en los países pobres.
- Respetar a todos los niños y niñas.
- Respetar a los maestros, maestras y personas mayores.
- Ayudar a las personas que lo necesitan.
- Aprovechar las oportunidades que tenemos para mejorar nuestros estudios.
- Estudiar para poder tener un futuro mejor y ayudar a otras personas que no sepan.
- Ir limpios al colegio.
- Aprovechar y no romper el material escolar.
- Defender los derechos y deberes de los niños y niñas.
- Ser solidarios.
- Tratarlos por igual sin importar la raza, religión, etc.

### **2.3.3. Declaración del Parlamento de Canarias sobre los Derechos del Niño**

El Parlamento de Canarias aprobó, el 28 de abril de 2010, una 'Declaración Institucional sobre Derechos del Niño'. La Resolución contiene un apoyo explícito al Foro Canario de la Infancia. Su contenido es el siguiente:

*"Un 20 de noviembre de hace 20 años, Naciones Unidas aprobaba la Convención sobre los Derechos del Niño. Desde ese día, todos los niños y niñas de todo el mundo han visto reconocidos sus derechos de ciudadanía desde su nacimiento.*

*El artículo 12 de la Convención insta a los Estados firmantes 1) a garantizar que la infancia esté en condiciones de formarse un juicio propio y el derecho a expresar libremente sus opiniones sobre los asuntos que le afectan y 2) a que tales opiniones sean debidamente tenidas en cuenta en función de la edad y madurez del niño y la niña que las expresa. Con este objetivo, el artículo 12 apela a la necesidad de darle a la infancia la oportunidad de ser escuchada, directamente o a través de un órgano apropiado, en todos aquellos procedimientos que le afecten.*

*La Ley 1/1997, de Atención Integral al Menor en Canarias, establece que las Administraciones Públicas Canarias desarrollarán y promoverán las acciones de divulgación de los derechos de los menores reconocidos en la Constitución, en los tratados internacionales ratificados por España, especialmente la Convención sobre los derechos del Niño de las Naciones Unidas, de 20 de noviembre de 1989.*

*Desde 2004, Canarias cuenta con la participación de los niños y las niñas que trabajan sus derechos y deberes como miembros de nuestra sociedad a través del Foro Canario de la Infancia que, tanto a nivel insular como regional, desarrolla un proceso de trabajo anual sobre cada uno de los derechos recogidos en la Convención.*

*Pero esta experiencia necesita consolidarse mediante la dotación de los medios y recursos necesarios que permitan garantizar su continuidad en el tiempo, además de promover la constitución de órganos de representación, como es el Consejo de la Infancia Canaria, tal como viene estipulado en la medida 33 del Plan Integral del Menor, una de las metas propuestas como objetivo en el Foro Canario de la Infancia.*

*En el año del 20<sup>o</sup> Aniversario de la Convención sobre los Derechos del Niño, el Parlamento se compromete a trasladar a todos los representantes políticos esta propuesta con el fin de que sea apoyada a favor de la participación de la infancia canaria."*

En 2011 se celebrará el Foro en la isla de El Hierro, donde se trabajará en el establecimiento de las bases que permitan el desarrollo del Decreto que regule el Consejo Canario de la Infancia, articulándose la interrelación oportuna con la iniciativa del Foro.

El Diputado del Común manifiesta su apoyo a esta iniciativa que supone dar voz a los niños y las niñas de Canarias.

#### **2.4. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común y Resoluciones más significativas, con incidencia en 2010**

Este epígrafe contiene algunas resoluciones a destacar, que han tenido incidencia en la actividad del Diputado del Común a lo largo de 2010. También hace referencia, en caso de recomendaciones a su estado, esto es, si han sido contestadas o no y, en caso afirmativo, si fueron aceptadas.

EQ-1230/2009

Recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias; pendiente de aceptación.

##### **Excma. Sra.:**

Nos dirigimos a V.E. con relación al expediente de queja que se viene tramitando en esta Institución a instancia de..., el cual quedó registrado en nuestras oficinas con la referencia **EQ-1230/2009**, a la que rogamos haga alusión en posteriores comunicaciones relativas a este asunto.

La denuncia viene determinada por la disconformidad de la reclamante ante el trabajo realizado en el Centro..., del municipio de..., en relación con la hija de la reclamante,...

Para una mejor comprensión de la realidad del caso, procedemos a hacer una relación de los antecedentes del mismo.

El Diputado del Común recibe una reclamación formulada por..., a la que se le asigna la referencia **EQ-1230/2009**. En ella, manifestaba su desacuerdo junto con el padre de su hija..., con el tratamiento que recibe esta en el centro..., situado en el municipio de..., donde reside aquella.

La señora... relata los motivos por los cuales la menor pasa a la guarda de la Administración. Las conductas agresivas de la hija hacia sus padres, que la madre achaca a la influencia que sobre ella ejercía su novio, de 17 años, tres años mayor, junto a las continuas escapadas y dos embarazos interrumpidos, les llevan –según manifiesta la madre– *"a tomar la dolorosa decisión de poner el asunto en manos de las autoridades, que toman la decisión de ingresar a..., embarazada por 3ª vez en un Centro de Acogida de menores"*

Según afirma la reclamante, en el centro su hija incumple normas y horarios de manera reiterada, teniendo libertad para reunirse con su novio, presunto padre de la hija de..., que nace el 23 de julio de 2009.

El Diputado del Común, a la vista de la queja formulada, decide dirigirse a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, para comunicarle el desacuerdo de la reclamante con los criterios de actuación del Centro ..., de ..., donde se encuentra acogida la menor ...

En el mismo escrito, se solicita al citado departamento un informe sobre el Plan de intervención individual de la menor, al tiempo que se haga referencia a las anomalías producidas en relación con su régimen de visitas, salidas y contactos con el exterior del centro donde se encuentra acogida.

La Institución recibe, un escrito de doña..., denunciando la falta de información sobre la evolución del trabajo llevado a cabo sobre su hija... y su nieta,..., solicitada a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias. De igual manera, se queja por la forma en que se establecen las visitas con respecto a aquellas.

Afirma la reclamante que *"se siguen produciendo altercados de incumplimiento de horarios de regreso al centro"*, sin establecerse *"medidas correctoras aparentes y adecuadas ni terapias de trabajo para corregir estas conductas, por parte del Centro..."* A su criterio, *"el tiempo corre en contra de todos. El próximo 2010,... cumpliré la mayoría de edad. A las evidencias nos remitimos; si como nos tememos no se está realizando un trabajo de apoyo y planificación para la educación y reinserción de... y...; el próximo año llegaremos al punto en que ya no se podrá hacer casi nada, habremos perdido el tiempo en escritos y quejas sin respuesta y lo que es más grave, sin haber orientado a... a reconducir su comportamiento, su saber estar, los cuidados y manutención de su pequeña. Una situación de desamparo mucho pero de la que tiene ahora."*

El... se dirige al Diputado del Común para comunicar *"que existe una situación de fuga desde el día 28/01/2010 de su hija.... Pese a las constantes denuncias y gestiones por parte nuestra, no se han tomado medidas por parte de la autoridad competente, con todos los riesgos a los que está sometida nuestra hija."*

El Diputado del Común recibe un escrito firmado por... en el que nos reitera el hecho de la fuga de su hija,..., del *"centro de acogida de menores..., en fecha..."*.

Durante el tiempo que la menor permanece desaparecida –manifiesta la reclamante– la única diligencia que se le comunica que se está realizando con respecto a aquella *"es un seguimiento por teléfono, el cual se hace en días aleatorios por las educadoras del centro, en las cuales a veces contestan y otras no, y que en la mayoría de los casos hablan con el novio siendo éste el que da la información"* del estado de su hija.

La señora... también afirma que las educadoras del centro le informan de que *"en un principio a veces dormían... y su novio en casa de algún amigo, otras en una casa abandonada y, en otras ocasiones, en casa de la madre del mismo"*.

Doña... adjunta, a su ampliación de datos de (...), un escrito que presenta ante la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias, (...), junto con el padre de... en el que la reclamante manifiesta su temor ante *"el riesgo potencial de un cuarto embarazo, dado que no existe planificación familiar"*. La señora... aclara en el documento que presenta a la Institución que *"... ha tenido dos embarazos interrumpidos y un tercero que tiene como fruto a su nieta..., la cual se encuentra desde (...) en el centro maternal..., separada de su madre y cuenta en la actualidad con nueve meses de edad."*

Continúa la reclamante afirmando que *"tras el ingreso de...en el centro ... el (...), el (...) se ponen en contacto conmigo para informarme de horarios y funcionamiento del nuevo centro, notificándome en una segunda llamada que ... está embarazada de unas 9-10 semanas"*.

De igual manera, asevera la señora ... que "cuando hemos pedido que la vayan a buscar nos dicen que al tener 17 años si ella voluntariamente no quiere ir no pueden hacer nada".

Por último, doña... quiere dejar constancia de que "..., salvo en los primeros días, en ningún momento ha estado en paradero desconocido, puesto que se conocían tanto el domicilio materno de su novio como las visitas semanales a su hija ... en el Centro ..., en concreto los jueves."

En atención a los antecedentes señalados, esta Institución ha considerado procedente trasladarle las siguientes consideraciones:

La Ley 1/1997, de Atención Integral a los Menores, distribuye entre diferentes administraciones una serie de funciones, reservando para la Comunidad Autónoma de Canarias, según el artículo 6.1.b), la "inspección y control de los servicios, centros, prestaciones y medios para garantizar la efectiva atención integral a los menores en el ámbito de la Comunidad Autónoma."

El artículo 10.1 de la citada norma determina que la "consejería que tenga atribuida la materia de atención a los menores" cuenta con "las competencias relativas al amparo y reeducación de menores". Entre ellas, encontramos la de "inspección y control de los servicios, hogares funcionales y centros de atención a los menores" (artículo 10.2.k) de la Ley 1/1997).

El Decreto 167/2008, de 22 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda establece, en el artículo 1 de su ANEXO, la competencia de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda para "la propuesta y ejecución de las directrices generales del Gobierno de Canarias en materia de (...) reforma de menores, de familia".

Por tanto, será a tal departamento a al que corresponda la inspección y control de los centros de acogida temporal a menores que constituyan una familia monoparental, como en el que se encuentra....

El centro directivo responsable de llevar a cabo tal tarea viene determinado en el Reglamento de organización y funcionamiento de los centros de atención a menores en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, aprobado por Decreto 40/2000, 15 marzo.

Así, el artículo 66.1 del citado Reglamento precisa que la "Dirección General de Protección del Menor y la Familia deberá inspeccionar las condiciones en que los centros de atención a menores autorizados desarrollan las actividades y tareas de atención a menores que le han sido encomendadas, (...) así como el cumplimiento de los requisitos exigidos para su funcionamiento."

Los citados centros de acogida temporal, tal y como define el artículo 9.1 de la normativa aprobada por el Decreto 40/2000, 15 marzo, son "aquellos en los que las menores, embarazadas o con hijos, reciben una atención específica durante la primera edad de sus hijos, cuando por circunstancias personales, familiares o de su entorno social no pueden ser atendidas adecuadamente en su núcleo familiar."

Su objeto, continúa el artículo 9.2 será el de "ofrecer a las madres menores de edad, y a sus hijos, una asistencia integral durante su período de estancia en el centro, potenciando las posibilidades de las menores acogidas a fin de que puedan integrarse socialmente y afrontar el cuidado de sus hijos en condiciones de normalización social", finalidad que podría

encontrarse en entredicho, en el caso que nos ocupa, tras las alegaciones realizadas, al Diputado del Común, por...

El referido reglamento también contempla, en su artículo 69.1, que *"cuando de la actuación inspectora se aprecie razonablemente la existencia de un riesgo inminente o perjuicio grave para la salud o la seguridad de los menores acogidos o se conculcan gravemente sus derechos, se propondrá a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia la adopción de las medidas cautelares oportunas durante el tiempo que subsista la situación o causa que las han motivado."*

Expuestos los antecedentes y realizadas las consideraciones legales oportunas, procedemos a realizar la siguiente recomendación:

- Que se proceda, con máxima urgencia, a realizar una inspección al centro..., con el objeto de clarificar la actuación de la dirección y el personal del mismo en referencia al caso de... En particular, las reiteradas fugas de la menor, los regímenes de visitas y salidas y las consecuencias que para su reintegración familiar y social han tenido dichas circunstancias.

- Que, si de la actuación inspectora se apreciase la existencia de un riesgo o perjuicio grave para la salud o la seguridad de la menor... o de cualquier circunstancia que la privase de la necesaria asistencia moral y/o material, se adopten las medidas cautelares oportunas durante el tiempo que subsista la situación o causa que las han motivado.

Según dispone la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, deberá comunicar a esta Institución la aceptación o rechazo a esta Recomendación, y en su caso, las actuaciones emprendidas a raíz de la misma. Agradeceríamos la remisión de su respuesta a nuestra sede en Santa Cruz de La Palma, en el plazo de un mes que dispone la citada Ley reguladora.

### **EQ-0913/2007**

Recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, aceptada en 2010, con resolución de archivo por solución.

#### **Ilustrísimo señor:**

De nuevo nos dirigimos a V.I., respecto al expediente de queja que se tramita en esta Institución con la referencia **EQ-0913/2007**, en relación con la situación socio-familiar 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 socio-familiar del menor..., valorando la existencia de indicadores suficientes que muestran la situación de desprotección del menor, expresando 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 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 el informe describiendo el plan de actuaciones, las medidas adoptadas hasta el momento concluyendo 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 de 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 para 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, tras 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 estos 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 cotidianeidad 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 Grandilla 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.

De 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 V.I. 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.

### **RESOLUCION DEL EXCELENTISIMO SEÑOR DON MANUAL ALCAIDE ALONSO, DIPUTADO DEL COMUN**

Vistos los trámites realizados en el presente expediente.

*Visto el informe de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, de 10 de diciembre de 2009.*

Vista la Resolución nº 406/2010, de 4 de febrero, del Patronato Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Güímar.

**RESULTANDO:** Que..., se dirigen al Diputado del Común por la falta de respuesta sobre la tramitación de un expediente de desamparo de..., menor residente en el municipio. Las gestiones se realizaron ante la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, la Fiscalía de Menores y el "Juzgado de Güímar".

**RESULTANDO:** Que, tras la evaluación del escrito remitido a la Institución, el 3 de marzo de 2009, se solicita información a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias sobre el caso reseñado. Se alude a la "situación del menor..., respecto del cual el Patronato Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Güímar ha solicitado la situación de desamparo en el mes de julio de 2007, sin que, según se nos indica, se haya adoptado medida alguna, agravándose la situación de desprotección y maltrato de dicho menor debido al trastorno mental que sufre su madre."

**RESULTANDO:** Que, de igual manera, el 3 de marzo de 2009, se pone en conocimiento del Fiscal Coordinador de Menores de Santa Cruz de Tenerife la situación del menor..., según la queja formulada por las reclamantes.

**RESULTANDO:** Que la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias contestó, el 7 de mayo de 2009, informando 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 persista la actitud de no colaboración de la madre del menor con el proceso de intervención establecido, el centro directivo propone que se "declare provisionalmente la situación de desamparo y constituya la tutela del menor".

**RESULTANDO:** Que la Institución se dirige al Ayuntamiento de Güímar, informándole del contenido del informe, de fecha 28 de abril de 2009, recibido el 7 de mayo de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, relativo a la situación de....

**RESULTANDO:** Que el Diputado del Común requiere, de nuevo, al departamento autonómico competente en materia del menor, el 30 de octubre de 2009, para que informe, de forma actualizada, sobre la situación de....

**RESULTANDO:** Que la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Ejecutivo canario contesta, el 21 de diciembre de 2009, manifestando que el "menor de referencia fue declarado en desamparo el 11 de mayo de 2009".

**RESULTANDO:** Que el día 19 de febrero de 2010, se recibe en la Institución un escrito del Ayuntamiento de Güímar, que contiene la Resolución nº 406/2010, de 4 de febrero, por la cual se procede "al cierre del procedimiento administrativo de riesgo referente al menor... y se proceda al archivo de las actuaciones, como consecuencia de la incoación de procedimiento administrativo para la declaración de desamparo".

**CONSIDERANDO:** Que el Diputado del Común tiene entre sus funciones, según establece el artículo 16 de la Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, la "defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos reconocidos en la Constitución, frente a la vulneración producida por acciones u omisiones de las administraciones públicas canarias", supervisando la actividad de aquellas y protegiendo "los derechos de los sectores de la población más desprotegidos".

**CONSIDERANDO:** Que, según establece el artículo 29 de la Ley 7/2001, admitida una queja a trámite, "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".

**CONSIDERANDO:** Que el artículo 30 del Estatuto de Autonomía de Canarias, atribuye, en sus apartados 13 y 14, a la Comunidad Autónoma de Canarias la competencia exclusiva en las siguientes materias: "Asistencia social y servicios sociales" e "Instituciones públicas de protección y tutela de menores de conformidad con la legislación civil, penal y penitenciaria del Estado".

**CONSIDERANDO:** Que corresponde a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia las declaraciones de desamparo de menores, tal y como establece el artículo 10, c), 2 del Decreto 167/2008, de 22 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda.

**CONSIDERANDO:** Que el artículo 17.3 de la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral de los Menores, determina que las "autoridades, funcionarios y personas que, por sus responsabilidades públicas o profesionales, tengan conocimiento de situaciones de riesgo o

*desamparo de los menores tienen la obligación de comunicar su existencia a las Administraciones Públicas Canarias, sin perjuicio de prestarle el auxilio inmediato que precisen y del deber de denunciar los hechos al Ministerio Fiscal y a los órganos judiciales competentes”.*

**CONSIDERANDO:** Que, 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”* (artículo 27 de la Ley 7/2001).

**CONSIDERANDO:** Que el artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, reguladora del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común, establece que la Administración *“está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación.”*

Por todo lo cual,

**RESUELVO:** Archivar la queja de referencia **EQ-0028/2009** por solución, toda vez que, el objetivo de la demanda de las reclamantes, la declaración de desamparo del menor..., ha sido llevada a cabo conforme a la normativa reguladora.

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

Santa Cruz de La Palma, a veintiuno de abril de dos mil diez

#### **EQ-0224/2009**

Resolución por solución.

#### **RESOLUCIÓN DEL EXCELENTÍSIMO SEÑOR DON MANUEL ALCAIDE ALONSO, DIPUTADO DEL COMÚN**

El Diputado del Común recibió, una queja realizada por doña..., en calidad de Cónsul de..., que quedó registrada con la referencia **EQ-0224/2009**.

El motivo de la reclamación estaba relacionado con la situación administrativa de los menores..., así como con la medida de acogimiento residencial impuesta, al ser declarados en desamparo, por el ejecutivo canario. De igual manera, la señora..., manifestaba su inquietud por el régimen de visitas a los menores, que le venía siendo restringido y por la posibilidad de reagrupamiento familiar con sus padres.

La Institución se dirigió a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias, poniendo en su conocimiento la queja presentada y recabando información al respecto.

Dentro del proceso de investigación de la queja, el Adjunto Primero realiza una visita a..., donde se encuentran residiendo los menores, teniendo un contacto directo con la realidad cotidiana de aquellos.

El día 7 de abril de 2010, se informa a la Cónsul... que, según el informe recibido de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, *“los padres de los menores se han trasladado recientemente a..., donde gozan de una vivienda y reclaman la repatriación de los menores con éstos”*. También se le comunica que, el día 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”*.

La señora... se dirigió al Diputado del Común, con fecha 2 de junio de 2010, informando de que *"recientemente se han trasladado a Las Palmas de Gran Canaria dos técnicos trabajadores sociales del municipio de..., donde viven actualmente los padres de los seis menores.... Dichos técnicos se han entrevistado con personal responsable de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia y conmigo para ver la posibilidad de trasladar a los seis menores.... En breve, pienso que tendremos noticias desde... al respecto y le tendré informado."*

Ante los datos facilitados, la Institución se dirigió, el 2 de julio de 2010, al departamento autonómico de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, demandando información sobre la situación de los niños y, en su caso, de las previsiones que se planteaban con respecto a llevar a cabo la reunificación familiar con sus padres. Dicha solicitud fue reiterada el 6 de agosto del mismo año.

El Diputado del Común recibió un informe, el 15 de septiembre de 2010, en el cual se comunicaba que, tras realizar contactos con los servicios sociales..., se estableció la posibilidad de que los menores estuvieran en aquel país, bajo la protección de una entidad pública. Por tanto, se *"emitió la oportuna resolución de reintegración familiar y se trasladaron hasta allí los menores, quedando bajo la guarda del Gobierno..., donde retomaron de inmediato contacto con sus padres, desde el 29 de junio de 2010."*

El 21 de septiembre de 2010, se informa a la señora... de los últimos avances realizados con respecto a la queja por ella presentada, informándole de que, comoquiera que el problema parecía solucionado, se procedería al archivo del expediente si no realizaba otras apreciaciones que considerara oportunas. Puestos en contacto con la reclamante, manifestó su satisfacción por la solución del problema.

Visto los antecedentes expuestos

### **RESUELVO**

Proceder al archivo del expediente de queja registrado con la referencia **EQ-0224/2009**, promovido por doña..., por haber alcanzado el mismo una solución favorable.

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

En Santa Cruz de La Palma, a 1 de diciembre de 2010

## **3. PERSONAS MAYORES, AUTONOMÍA PERSONAL Y DEPENDENCIA**

### **Índice:**

#### **3.1. Introducción**

##### **3.1.1. Consideraciones generales**

##### **3.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

##### **3.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado**

**su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**

- 3.2. Promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia**
  - 3.2.1. Consideraciones generales**
  - 3.2.2. Panorama general de las quejas recibidas en 2010 referidas a promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia**
  - 3.2.3. El SAAD en Canarias**
- 3.3. Atención sociosanitaria a las personas mayores**
- 3.4. Envejecimiento activo y participación social de las personas mayores**
- 3.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de personas mayores, autonomía personal y dependencia**
- 3.6. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de personas mayores, autonomía personal y dependencia**

### **3.1. Introducción**

#### **3.1.1. Consideraciones generales**

España es uno de los países que presenta mayores niveles de envejecimiento de su población. La esperanza de vida media es de 79,6 años, en las mujeres de 84,1 años (solo superada por las mujeres francesas) y en los hombres de 77,8 años (solo superada por Suecia, Chipre, Italia y Holanda).

Es también muy significativo el aumento de la esperanza de vida sin discapacidad que se ha experimentado en los últimos años en España, aunque las cifras varían por comunidades autónomas (entre algo más de 13 y algo menos de 10 años, una vez cumplidos los 65 años).

Si en el conjunto de España el porcentaje de población mayor (de 65 y más años) es del 16,7%, en Canarias, es, sin embargo, del 12,4%. No obstante, en estos momentos, la tasa de natalidad es algo más baja en Canarias que en el conjunto de España, pues cada mujer en el conjunto de España tiene una media de 1,4 hijos, mientras que en Canarias la media es de 1,2 hijos. Además, la tasa de defunción es algo más baja en Canarias, lo que apunta a un progresivo acercamiento a la tasa de envejecimiento estatal.

La población mayor en Canarias es, además, mayoritariamente femenina, pues si la razón de masculinidad (número de hombres por cada 100 mujeres) se mantiene por encima de 100 hasta el grupo de edad de 55 a 59 años, con posterioridad, empieza a descender por debajo de 100, siendo de 86,71 hombres por cada 100 mujeres en el grupo de 70 a 74 años, y de 49,6 hombres en el grupo de 85 años en adelante.

El importe medio de las pensiones contributivas de jubilación, viudedad y de otras clases es inferior en Canarias a la media del conjunto del Estado, aunque, en las no contributivas, el importe medio es ligeramente superior, lo cual puede deberse a la falta de recursos de todo tipo de las unidades familiares perceptoras.

Estos son solo algunos datos, facilitados, sin ánimo de exhaustividad, que nos acercan a la realidad de las personas mayores en esta Comunidad Autónoma.

Hasta hace tres ejercicios, las personas mayores en Canarias acudían a la oficina del Diputado del Común a denunciar, sobre todo, cuestiones relacionadas con la atención sociosanitaria a dicho colectivo. En las quejas, se aludía a excesiva demora en las listas de espera para centros residenciales de personas mayores, a mala calidad o déficit de servicios en dichos centros, a insuficiencia en la intensidad horaria del servicio de ayuda a domicilio y a cuestiones similares.

Aunque, en la actualidad, continuamos recibiendo quejas referidas a estos aspectos, lo cierto es que, desde la entrada en vigor de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, la mayoría de las reclamaciones ciudadanas se han centrado en la actividad de las administraciones públicas canarias relacionadas con la implementación de este texto legal.

Lo cierto es que las cifras que facilita el IMSERSO no son nada buenas desde la perspectiva de Canarias y, de alguna manera, justifican, o al menos explican esta derivación masiva de las quejas hacia una cuestión que, hasta 2007, apenas se planteaba, pues no existía un texto legal que diera carácter subjetivo al derecho a ser atendido en situaciones de dependencia.

A título de ejemplo, puede señalarse que la Comunidad Autónoma de Canarias ha dictaminado el 81,9% de las solicitudes presentadas, lo cual representa la cifra más baja del conjunto de las comunidades autónomas y nos sitúa algo más de diez puntos por debajo de la media estatal.

Dejando atrás el tema de la atención a la dependencia, desde otro punto de vista, cabe señalar que las personas mayores en Canarias desarrollan una amplia actividad asociativa. Hay numerosas asociaciones registradas en todas las islas, con una actividad permanente, lo cual es un exponente de envejecimiento activo y saludable.

En estos momentos el Diputado del Común está elaborando un Informe Extraordinario, que tiene como fin conocer a fondo las características de este movimiento, así como sus debilidades, fortalezas y necesidades, con el fin de sugerir a las administraciones públicas canarias líneas de actuación que favorezcan el desarrollo de estos entes asociativos y, en consecuencia, que colaboren con la población de mayores de Canarias.

### **3.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

#### **3.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**

- Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana (**EQ-0025/2010**).
- Viceconsejería de Bienestar Social e Inmigración (**EQ-0077/2010**).
- Dirección General de Bienestar Social (**EQ-0631/2009, EQ-1379/2009 y EQ-1493/2009**).
- Cabildo insular de La Palma (**EQ-0463/2009**).

- Ayuntamiento de Antigua (**EQ-0778/2010**).
- Cabildo insular de Fuerteventura (**EQ-0778/2010**).
- Consejería de Sanidad (**EQ-1288/2009**).

### **3.2. Promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia**

#### **3.2.1. Consideraciones generales**

Al igual que en el ejercicio anterior, hemos unido en esta área la presentación de todas las quejas referidas a autonomía personal y dependencia, tanto si provienen de personas mayores como si provienen de personas con discapacidad, pues son quejas que se refieren a la actividad del mismo órgano administrativo en desarrollo del mismo procedimiento administrativo, con independencia de la persona afectada.

Aunque el trabajo se ha desarrollado en función de cada colectivo de personas, la actuación ha sido plenamente coordinada, de forma que, incluso, se ha remitido una recomendación conjunta, que afecta a 40 expedientes de queja, 19 de personas mayores y 21 de personas con discapacidad (**EQ-2175/2008 y 39 más**).

Es necesario aclarar que no toda persona con una discapacidad es una persona dependiente, como tampoco, lógicamente, toda persona mayor es una persona dependiente. Pero ambos fenómenos, la discapacidad y el envejecimiento son las principales causas de dependencia, en la actualidad, en España y en Canarias.

La dependencia, entendida como necesidad de ayuda para poder interactuar con el entorno, no es un fenómeno nuevo, aunque sí lo es el reconocimiento de la protección de la dependencia (y la promoción de la autonomía personal) como derecho subjetivo de ciudadanía.

Después de casi 4 años de vigencia de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, se tiende a señalar, desde una perspectiva algo reduccionista, que la cultura mediterránea de la asistencia familiar, unida al alto desempleo existente, ha provocado que en el desarrollo del SAAD, por deseo de los usuarios, predomine la prestación económica, es decir, la paga a los familiares para hacerse responsables de los cuidados de la persona dependiente.

Sin pretender negar ambos factores, tal vez habría que poner el énfasis en el insuficiente desarrollo del sistema de servicios sociales existente en nuestro país y, en particular en Canarias (con un gasto en servicios sociales del PIB muy inferior al de otros países de nuestro entorno). Puede que el problema no sea que no queramos dejar a nuestros dependientes en manos de unos profesionales, sino que no exista un sistema profesionalizado capaz de absorber toda la demanda de cuidados a personas con dependencia que existe en la actualidad.

Para una persona dependiente que pasa, en estos momentos, el trámite de consulta a efectos de expresar su preferencia en cuanto a la prestación o servicio que le ha de corresponder, resulta difícil tener un conocimiento exacto y actualizado de los servicios que se le ofrecen. No existe una cartera de servicios sobre la que elegir. Y existen aún muchas lagunas en el desarrollo del SAAD, como iremos viendo en los siguientes sub-epígrafes.

### 3.2.2. Panorama general de las quejas recibidas en 2010 referidas a promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia

Los datos que se presentan corresponden a las quejas recibidas durante el año 2010, con referencia expresa a la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. Se ha declinado introducir información correspondiente a los expedientes de queja iniciados en los periodos anteriores, ya con vigencia de dicha ley.

#### A. Descripción de las personas dependientes que se dirigen a nuestra Institución

##### A.1. Presentación de quejas

Durante el año 2010, se formalizaron 180 escritos de queja a la actuación administrativa de la comunidad autónoma, atribuidas al estado de tramitación de sus solicitudes, para acceder a los recursos y servicios, emanados de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. De esos escritos 95 fueron individuales y 85 corresponden a un colectivo.

Personas dependientes		
Hombre	38	
Mujer	57	
	95	85
	individuales	colectivo

Este dato supone un incremento significativo respecto al 2009, ya que el total del pasado año fue de 63 expedientes. El incremento es especialmente acusado por la presentación de la referida queja colectiva.

##### A.2. Vínculo de la persona que se dirige a formalizar la queja

Al tratarse de la implementación de un sistema de servicios sociales para personas con dificultades para actividades de la vida diaria, es habitual que sean otras personas, de las cuales analizamos el vínculo que les une, las que se manifiestan sus reivindicaciones. A este análisis le añadimos la perspectiva de género:

#### Cuadro: vínculo de las quejas individuales

Parentesco	Número	Porcentaje
Hija	29	31%
Madre	15	16%
Hijo	12	13%
Otros (nietas, sobrinas,..)	10	11%
Cónyuge	8	8%
Propio dependiente	7	7%
Hermana	5	5%
Padre	4	4%

guardador de hecho	4	4%
Hermano	1	1%

### **A.3. Localización**

Para identificar la procedencia de las quejas, se ha optado por el lugar de residencia de la persona dependiente, relegando la residencia de sus familiares, cuando esta es en lugar diferenciado. Se han organizado por municipios, islas y provincias.

#### **Por municipios**

<b>Municipio/ queja</b>			
Arrecife	1	Moya	2
Arona	1	Puerto de La Cruz	1
Aruacas	2	Puerto del Rosario	3
Barlovento	1	S. Andrés y Sauces	2
Breña Baja	2	S. Cristóbal de La Laguna	4
El Paso	1	S/C de La Palma	7
Fuencaliente	1	S/C de Tenerife	14
Gáldar	1	Stª Lucia de Tirajana	3
Garafía	8	Tacoronte	1
Hermigua	1	Telde	4
Ingenio	1	Tijarafe	1
Las Palmas de Gran Canaria	24	Valsequillo	1
Los Llanos de Aridane	8		

#### **Por islas**

<b>Procedencia</b>		
El Hierro		
La Gomera	1	1%
Lanzarote	1	1%
Fuerteventura	3	3%
Tenerife	21	22%
La Palma	29	31%
Gran Canaria	40	42%
	95	

#### **Provincias**

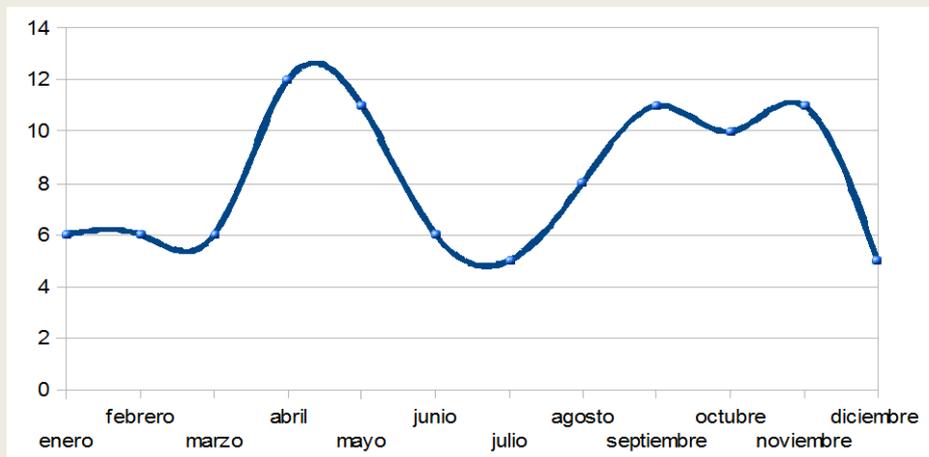
<b>Procedencia</b>		
Las Palmas	44	46%
S/C de Tenerife	51	54%
	95	

#### A.4. Edad media de las personas dependientes

	<b>Edad media</b>	
Media años	60,46	Refiere la media de años de la persona dependiente que consta en la EQ
Mínimo	13	Edad mínima del dependiente que ha presentado EQ
Máxima	93	Edad máxima de la persona dependiente
Media discapacidad	32,89	Media de edad de los expedientes de personas menores de 65 años
Media mayores	78,55	Media de edad de los expedientes de personas mayores de 65 años

#### A.5. Evolución en la presentación de la quejas a lo largo del año

Esta gráfica representa la fluctuación en la presentación de quejas durante el pasado año.



#### A.6. Principal motivación que fundamenta en la queja

<b>Ítems</b>	<b>Valor en número de EQ recibidas</b>	<b>Valores porcentuales</b>	<b>Concepto que describe el ítem</b>
Retraso prestaciones	31	33%	Personas que tiene cumplimentados los trámites para el Programa Individual de Atención pero sin resolución de servicio o prestación
Retraso PIA	19	20%	Personas que han recibido resolución de reconocimiento de situación de dependencia y no se han formalizado los trámites para el Programa Individual de Atención
Retraso	17	18%	Personas que han iniciado el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y no han recibido resolución de reconocimiento de situación de dependencia
Fallecimiento	10	11%	Personas fallecidas durante el procedimiento

Desacuerdo PIA	8	8%	Personas a las que se les concede un determinado recurso o prestación y muestran su desacuerdo
Desacuerdo revisión PIA	5	5%	Personas con resolución de recurso o servicio que a través de revisión de oficio se modifica dicho Programa Individual de Atención
Desacuerdo revisión grado	2	2%	Personas con revisión de oficio de grado y nivel con discrepancia de tal actuación administrativa
Desacuerdo grado y nivel	2	2%	Personas que se les ha reconocido un grado y nivel con el que muestran disconformidad
Compatibilidad de servicios	1	1%	Persona que venía disfrutando de un servicio público (SAD) con revisión del mismo a través de reconocimiento de situación de dependencia.
Colectiva	85		Colectivo que reclama celeridad en los procedimientos ; capacidad para elegir prestación/ recursos; retroactividad del catálogo de servicios

### **A.7. Situación de dependencia**

La cifra no coincide con el número total de quejas, pues en algunas no se disponía de todos los datos.

<b>Grado y nivel</b>	<b>Núm. Expedientes</b>		<b>Valor porcentual</b>	<b>Periodo de efectividad de derechos</b>
III/ 2	<b>41</b>	Gran Dependiente	74%	Desde año 2007
III/1	<b>18</b>			
II/2	<b>11</b>	Dependencia severa	19 %	Desde 2008/2009
II/1	<b>4</b>			Desde 2009/2010
I 2	<b>5</b>	Dependencia moderada	7%	Desde 2011/2012
I 1	<b>1</b>			Desde 2013/2010
Total exp	<b>80</b>			

### **A.8. Períodos de tiempo en las fases del procedimiento.**

Hemos elaborado este apartado con los tiempos medios que transcurren en las distintas fases del reconocimiento de derechos de promoción de la autonomía y atención a la dependencia.

#### **A.8.1. Tiempo que transcurre desde la solicitud de reconocimiento hasta que se dicta resolución de situación de dependencia.**

<b>Concepto</b>	<b>Tiempo en días</b>	<b>Tiempo en meses (aproximado y con la media de 30 días/mes)</b>
Tiempo medio que transcurre desde la fecha de presentación de solicitud y la fecha de la resolución de situación de dependencia	269,86 días	8 meses
Tiempo medio en la provincia de Las Palmas de Gran Canaria	309,41 días	10 meses
Tiempo medio en la provincia de S/C de Tenerife	256,71 días	8,5 meses
Tempo máximo ( registrado en la isla de Fuerteventura)	974 días	32 meses ( 2 años y 8 meses)
Tiempo máximo en la provincia de Las Palmas	974 días	32 meses ( 2 años y 8 meses)
Tiempo máximo en la provincia de S/C de Tenerife	627 días	20 meses (1 año y 8 meses)
Tiempo mínimo transcurrido. Está registrado en La Palma y corresponde a una revisión de grado a petición de la interesada	20 días	
Tiempo mínimo en la provincia de Las Palmas	29 días	
Tiempo mínimo provincia S/C de Tenerife	20 días	

### **A.8.2. Tiempo que transcurre desde la resolución de reconocimiento de situación de dependencia y la resolución de los programas individuales de atención**

Debemos hacer mención que sólo contamos con este dato, en un 13% de los expedientes. Esto sucede fundamentalmente porque la mayoría de las quejas, más del 60%, se producen por los retrasos en reconocimiento de derechos.

<b>Concepto</b>	<b>Tiempo en días</b>	<b>Tiempo en meses (aproximado y con la media de 30 días/mes)</b>
Tiempo medio que transcurre entre reconocimiento de dependencia y resolución PIAs	284,57 días	9 meses
Tiempo mínimo	134 días	4 meses
Tiempo máximo	932 días	31 meses (2 años y 7 meses)

## **B. DESGLOSE DE EXPEDIENTES**

### **B.1.1. Retraso prestaciones**

El retraso en las prestación, tal y como lo definimos en el apartado anterior, corresponde al número de personas que se han dirigido a nuestra Institución, con el expediente completo para acceder al catálogo de servicios y prestaciones y servicios de la ley y que, en la respuesta de la propia Viceconsejería de Bienestar Social e Inmigración, se expresa que "*... el expediente está pendiente de elevación a la unidad administrativa.....la cual se efectuará en el plazo más breve posible.....*"

Observamos que, mayoritariamente, son personas con gran dependencia y que el tiempo medio, entre solicitud y reconocimiento, ha estado en 259 días (aprox. 8 meses y medio)

<b>Relación entre retraso prestaciones y grado de dependencia</b>	<b>Núm. Expedientes</b>	<b>Valor porcentual</b>	
III/ 2	<b>15</b>	68%	Gran Dependiente
III/1	<b>6</b>		
II/2	<b>4</b>	26%	Dependencia severa
II/1	<b>4</b>		
I 2	<b>2</b>	6%	Dependencia moderada
Total	<b>31</b>		

Además, se ha hecho un repaso del estado de los expedientes a fecha 31 de diciembre de 2010, resultando,

<b>Identificación</b>	<b>Núm. total de Expedientes</b>	<b>Valor porcentual</b>	<b>Concepto</b>
Pendiente respuesta	9	29%	Expedientes que se ha realizado petición de informe a la administración sin que aún se haya recibido la misma. Se han catalogado en este apartado por la documentación presentada por los reclamantes.
Trámites administrativos	9	29%	Expedientes que hemos recibido respuesta en la que consta pendiente de elevación a la unidad administrativa.
Revisión	3	10%	Expedientes que una vez resueltos se propone revisar el grado y nivel, lo que paraliza la aplicación de prestaciones.
Centro residencial no autorizado	2	6 %	Personas dependientes que residen en un centro sin autorización expresa para prestar los servicios de atención a la dependencia.
Fallecimiento	2	6 %	Personas que han fallecido durante este estadio. Los familiares se encuentran en proceso de solicitud de pensión devengada y no percibida
Baja centro público	2	6 %	Personas que cambian de situación durante los trámites para PIAS
Resuelta	2	6 %	Expedientes resueltos, ambos con PECEF
Pendiente	1		Persona con propuesta de

autorización centro residencial		3 %	centro residencial que está en trámites de ser habilitado para prestar los servicios de atención a la dependencia
Inexistencia de empresa acreditada	1	3%	Inexistencia de empresas acreditadas para ofertar la prestación propuesta ( SAD)
	31		

### **B.1.2. Retraso Plan Individual de Atención**

Las personas que han visto paralizado su expediente en la elaboración del Plan Individual de Atención conforman el 20% de las quejas.

Los tiempos que han transcurrido, desde la resolución de situación de dependencia y que nos consta que aún no tienen asignación de recurso o servicio, son los siguientes:

	Tiempo en días	
Tiempo medio transcurrido desde la resolución de dependencia	454,84 días	1 año y 3 meses
Tiempo máximo	959 días	2 años y 8 meses
Tiempo mínimo	67 días	2 meses y medio

### **B.1.3. Retraso**

Como *retraso* hemos catalogado aquellos expedientes de personas que se han dirigido a nuestra institución, tras haber presentado solicitud de reconocimiento de situación de dependencia, sin que hayan recibido contestación alguna de la administración autonómica.

Tras la correspondiente tramitación y con la respuesta pertinente, al finalizar este informe, los expedientes se encontraban en la siguiente situación:

Items	Núm. De EQ	Valor porcentual
Pendientes aún de reconocimiento	6	35 %
Pendiente respuesta de la admón.	6	35 %
Pendiente PIA ( se les ha reconocido la situación de dependencia)	2	12%
Fallecimiento	1	5%
Incumplimiento requisitos	1	5%
Falta documentación	1	5%
Total	17	

### **B.1.4. Fallecimiento**

Son diez los familiares que han dirigido sus quejas a raíz de la defunción de la persona dependiente. A estos hay que añadirles tres personas fallecidas durante el transcurso de los trámites.

Grado y nivel		Total de expedientes	Valor porcentual
Gran dependencia	III 2	7	85 %

	III 1	4	
Dependencia severa	II 1	1	15 %
	II 2	1	
		13	

### B.1.5. Desacuerdo con el Plan Individual de Atención

Se trata de un 9% de las quejas (8 quejas). En la mayoría de los casos, las presentan personas con reconocimiento de discapacidad, con gran dependencia.

En sus manifestaciones apuntan que la tramitación de la situación de dependencia, únicamente, les ha supuesto un cúmulo de trámites y tiempo, con el resultado de ser reconocida la plaza en el mismo recurso que hasta la fecha venían disfrutando, sin una mejora en la calidad de vida.

EQ	Grado y nivel de dependencia	Recurso concedido que ya venía disfrutando
1	III 1	Centro de día
2	III 2	CAMP
3	III 2	Centro ocupacional
4	III 2	Centro de día
5	III 1	Centro de día
6	III 2	Centro ocupacional
7	II 2	Centro de día
8	III 2	Centro de día

### B.1.6. Desacuerdo revisión del Plan Individual de Atención

Se han presentado cinco expedientes correspondientes a personas con gran dependencia, grado III nivel 2, con una primera resolución de prestación de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales a los que, tras revisión de oficio, se declara la extinción de dicha prestación a favor una plaza en centro de estancia diurna que ya venían ocupando. Al menos en tres de los casos, está comprobado que fueron especificadas en el informe social preceptivo para la elaboración del correspondiente Plan Individual de Atención emitido al inicio. Este proceder de la administración supone un desconcierto a dependientes y familiares manifestado una situación de "no saber a qué atenerse", acudiendo necesitados de nuestra recomendación y/o sugerencia.

Fecha primera resolución PIA	Fecha resolución revisión de oficio PIA
20/08/08	11/08/10
07/08/08	11/08/20
27/06/08	17/08/10
07/08/08	29/05/09
27/06/08	17/02/10

### 3.2.3. EL SAAD en Canarias

En cuanto a la recomendación conjunta referida a más de 40 expedientes de queja referente a autonomía personal y dependencia, a la que antes hicimos alusión, hemos constatado que 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, que establece el plazo máximo en el que debe notificarse por la Administración la resolución expresa, que será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Al respecto, 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 a su vez, por el Decreto 163/2008, de 15 de julio y el Decreto 101/2009, de 21 de julio, establece *“que la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia (Artículo 9.2) 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 administración competente en materia de servicios sociales. Transcurrido dicho plazo, sigue señalando el artículo citado, sin que se haya notificado resolución expresa, la solicitud podrá entenderse estimada, sin perjuicio de la obligación de la Administración de resolver expresamente”*.

Por lo que respecta a la aprobación y notificación del Programa Individual de Atención (Artículo 12), *“deberá producirse en el plazo máximo de tres meses a contar 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, conforme al calendario de aplicación progresiva de la ley (Disposición Final Primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre), deba hacerse efectivo en año distinto a aquel en que se haya dictado la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia, que se aprobará la Propuesta de Programa Individual de Atención en los tres meses anteriores al inicio de su año de implantación. También en el caso de traslado de domicilio, con carácter permanente, de una persona desde otra Comunidad Autónoma a Canarias, se dispone de un plazo de tres meses contados a partir del día siguiente de la fecha en que se tiene conocimiento por la Administración Autonómica del referido traslado”*.

En un gran número de estos expedientes, se ha constatado bien el incumplimiento del plazo para el reconocimiento de la dependencia, bien el incumplimiento del plazo para el Programa Individual de Atención.

Resulta además especialmente preocupante que el 1 de enero de 2011 es la fecha en que han comenzado a producirse los efectos de la Ley para los dependientes moderados, grado III, niveles 1 y 2. El posible repunte de las solicitudes, se unirá a la ya de por sí elevada cifra de expedientes pendientes de resolución, de PIA o incluso de efectividad del PIA.

También se han constatado casos de no respuesta de recursos de alzada, dentro del plazo legal de tres meses para dictar y notificar la resolución recaída sobre el mismo, que establece el artículo 115 de la LRJAP-PAC. En estos casos, transcurrido el plazo sin que se hubiese notificado la resolución expresa del recurso, se entenderá desestimado, con los efectos que establece el artículo 43.3, párrafo segundo, y 4.b), de la

LRJAP-PAC. Se exceptúa de esa regla general, el supuesto de que el recurso de alzada se hubiese interpuesto contra un acto presunto desestimatorio, en cuyo caso, una vez transcurrido el plazo, se entenderá estimado, según el artículo 43.2, párrafo segundo de la LRJAP-PAC.

También, acerca de autonomía personal y dependencia, hay que hacer referencia a la situación de los expedientes en los que se ha producido el fallecimiento de los solicitantes, en el periodo de tramitación de los mismos. En muchos de estos casos se trata de expedientes en los que se ha producido un importante retraso o morosidad administrativa, de la que no puede la administración pretender ventaja, pues de haberse tramitado en plazo las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia e, igualmente, de haberse aprobado y notificado el correspondiente Programa Individual de Atención, el disfrute del derecho subjetivo surgido con la aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, se hubiese hecho efectivo.

Otro aspecto por destacar es el de la paralización de un elevado número de expedientes de enfermos de alzheimer, a los que no se les puede reconocer servicio residencial o de centro de día por falta de homologación de las correspondientes plazas.

### **3.3. Atención sociosanitaria a las personas mayores**

La mayoría de las quejas de esta área hace referencia a problemas derivados del reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema. No obstante, se han tramitado también algunas reclamaciones referentes a los centros residenciales para personas mayores y al servicio de ayuda a domicilio.

Las quejas referidas a centros residenciales para mayores fueron ya referenciadas en el Informe Anual del ejercicio 2009 (**EQ-1294/2009** y **EQ-1288/2009**, ambos referentes a centros de la isla de Tenerife).

El **EQ-1288/2009** se refería a un centro de carácter privado, en el que constatamos una elevada sobreocupación, así como una posible vulneración del derecho a la libre elección de médico por parte de los residentes en el mismo. De las actuaciones practicadas, se deduce un principio de solución en lo que respecta a la sobreocupación, puesto que se encuentra en proceso de apertura un nuevo centro, junto al actual, que podrá asumir el exceso de demanda, y ofrecer unas condiciones adecuadas de estancia a los mayores residentes.

Consideración aparte merece la cuestión de la asistencia sanitaria a los residentes en ese centro y, por extensión, a los de los restantes centros residenciales de mayores. La normativa autonómica exige que estos centros dispongan de personal médico, en un número y horario variable en función de la capacidad de la residencia. Concretamente, en Canarias los centros residenciales con una capacidad entre 30 y 60 plazas, deben disponer, como mínimo, de un médico que realice sus labores a jornada parcial y en centros con capacidad entre 60 y 100 plazas, como mínimo, de un médico contratado a jornada completa. En cualquier caso, se garantizará la atención médica en el período de tiempo en que dicho personal haya terminado su jornada, a través de guardias localizadas, debiendo personarse el facultativo en un período de tiempo no superior a los 30 minutos tras la llamada. Los centros con más de 100 plazas han de contar con un médico contratado a jornada completa cada 100 plazas o fracción,

debiendo estar cubierta la atención médica durante el resto de la jornada con guardias de presencia física<sup>10</sup>.

Entendemos, como propone el grupo de trabajo de atención al mayor de la Sociedad española de Medicina Familiar y Comunitaria, que la atención médica de las personas mayores ingresadas en residencias debe llevarse a cabo por aquel médico que el paciente elija libremente, bien el del equipo de Atención Primaria que le corresponda en función de la zona en que radique el centro residencial o bien el médico contratado por la residencia para esta función. En cualquier caso, se deberá respetar la libre elección de médico del residente, o en caso de incapacitación civil, de su tutor legal. Las actividades que se deben realizar no han de diferir, en ningún caso, de las recomendadas para los individuos en igual situación y que residan en sus domicilios. Y con independencia de la elección de profesional que realice el paciente, es necesaria una coordinación efectiva entre los profesionales médicos y de enfermería de Atención Primaria y los del centro residencial, que no debe limitarse a cuestiones burocráticas. En este sentido, al cierre del ejercicio se está preparando una resolución del Diputado del Común, que garantice el derecho a elegir de los mayores institucionalizados.

La otra queja a la que aludimos se refiere al hospital Febles Campos en Santa Cruz de Tenerife (**EQ-1294/2009**). En la tramitación de esta queja se ha llevado a cabo una visita a la instalación, de la cual dimos cuenta en el Informe Anual del pasado ejercicio. Finalmente, a la vista de las conclusiones obtenidas en la visita, y de la información aportada por la reclamante acordamos remitir al Instituto de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo insular de Tenerife el recordatorio de su deber legal de facilitar a la reclamante el acceso al expediente que ha solicitado, así como permitir que realice las copias de los documentos que estime oportunos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 35.1.a) LRJ-PAC.

Asimismo, remitimos al citado Instituto la recomendación de impulsar el proceso de constitución del comité de calidad del hospital Febles Campos, para que este se encuentre operativo y en pleno ejercicio de sus funciones en el más breve plazo posible, y la recomendación de verificar la disponibilidad de los modelos de hojas de reclamaciones y de iniciativas y sugerencias aprobados por el Gobierno de Canarias, así como que la tramitación de las reclamaciones, iniciativas y sugerencias se lleve a cabo de acuerdo con lo dispuesto en la Orden de 18 de diciembre de 2000.

Este recordatorio de deberes legales y recomendaciones, con sus antecedentes y fundamentos jurídicos se pueden consultar en los epígrafes 5 y 6 del informe de esta Área de personas mayores, autonomía personal y dependencia.

### **3.4. Envejecimiento activo y participación social de las personas mayores**

La Organización Mundial de la Salud define el envejecimiento activo como el proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad con el fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen.

---

<sup>10</sup>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.

El envejecimiento activo incluye no solo los aspectos de salud física y mental, sino también la participación en la sociedad y su integración social, estableciendo, claramente, los derechos de las personas mayores como ciudadanos. Se basa en los derechos de las personas mayores, y sustituye el planteamiento basado en necesidades, que consideraba a las personas mayores como sujetos pasivos.

Uno de los aspectos del envejecimiento activo es el de la participación social a través del asociacionismo de personas mayores. El derecho de asociación está reconocido en la Constitución española como uno de los derechos fundamentales y libertades públicas. El artículo 22, reconoce la libertad natural de asociarse y el artículo 23 el derecho a la participación en asuntos públicos. En Canarias, existen 334 asociaciones según la clasificación interna del Ministerio del Interior, con el ítem 53: tercera edad, jubilados y pensionistas.

El Diputado del Común ha iniciado la elaboración de un Informe Extraordinario sobre el Asociacionismo de las Personas Mayores en Canarias. Durante el ejercicio 2010, se han llevado a cabo un considerable número de vistas y entrevistas a las asociaciones que tenemos censadas y han accedido a participar en la investigación. Este trabajo tendrá continuidad en 2011, para poder efectuar a continuación el volcado estadístico, análisis, conclusiones y recomendaciones.

### **3.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de personas mayores, autonomía personal y dependencia**

**EQ-1294/09.** Recordatorio de deberes legales al Cabildo de Tenerife, referente al ejercicio del derecho a acceder a un expediente administrativo, y Recomendación referente a la constitución del Comité de Calidad del hospital Febles Campos, y a la disponibilidad en dicho centro de los modelos de hojas de reclamaciones y de iniciativas y sugerencias aprobados por el Gobierno de Canarias.

Resolución pendiente de respuesta por el Instituto de Atención Social y Sociosanitaria de Tenerife (se recibió una primera respuesta, pero, dado que esta no aclaraba suficientemente la aceptación o rechazo de la misma, se ha solicitado de nuevo respuesta).

#### **EQ-2175/2008 y 39 más (relacionados en antecedentes).**

Recomendación a la Viceconsejería de Bienestar Social e Inmigración para que se resuelvan y notifiquen en los plazos legales determinadas solicitudes pendientes de reconocimiento de situaciones de dependencia, de la aprobación de los Programas Individuales de Atención, o de resolución de recursos de alzada, así como otros casos en los que se ha producido fallecimiento del solicitante.

Resolución aceptada por la Viceconsejería de Bienestar Social e Inmigración.

### **3.6. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de personas mayores, autonomía personal y dependencia**

**EQ-1294/2009.** Recordatorio de deberes legales al Cabildo de Tenerife, referente al ejercicio del derecho a acceder a un expediente administrativo, y Recomendación referente a la constitución del comité de calidad del hospital Febles Campos, y a la disponibilidad en dicho centro de los modelos de hojas de reclamaciones y de iniciativas y sugerencias aprobados por el Gobierno de Canarias.

Nos dirigimos de nuevo a V.E., en relación con el escrito de queja que se tramita en esta Institución, el cual está registrado con la referencia arriba indicada, que le agradecemos cite en el informe que se solicita.

En esta queja constan los siguientes

### **ANTECEDENTES**

**I.** Con fecha 26 de octubre de 2009, esta Institución dirigió solicitud de informe a ese Cabildo insular, referente al **EQ-1294/1009**, que, a su vez, tenía sus antecedentes en el **EQ-0127/2007**.

En nuestra solicitud de informe, recogíamos, entre otras, las siguientes manifestaciones efectuadas por la reclamante en su escrito de queja:

*"c) Que el 11 de febrero de 2008, la paciente de la que soy tutora e hija fue alimentada por sonda de orina. Presenté reclamación y, a fecha de hoy, después de haber solicitado los datos de quién realizó esta grave imprudencia, además de acceso a expediente, el 16 de febrero de 2008, el 5 de septiembre de 2008 y este mismo mes, simplemente se me notifica que el citado hecho "fue puntual y que no requiere sanción". La directora, doctora (...) del centro, el pasado 1 de abril, en reunión en presencia de otros familiares comentó que no podía decir nada de este asunto, ya que estaba sometida al secreto profesional. Hay que recordar que el secreto profesional es inherente al acto médico y no a las tareas de dirección, en las cuales está obligada a responder.*

*Adjunté el código deontológico médico, en su momento, para explicar qué es el secreto profesional para el ordenamiento jurídico. Presenté copias de burofax y solicitudes de acceso a expediente. Presento, ahora, copia de nueva petición de acceso a expediente de 17 de septiembre de 2009, de los cuales no he obtenido notificación."*

**II.** Con fecha 25 de noviembre de 2009, el Adjunto responsable del Área de Personas Mayores, realizó una visita al hospital Febles Campos, con el objeto de interesarse por las diversas cuestiones a las que alude la reclamante en su escrito de queja, sobre las que profundizó posteriormente en una entrevista mantenida con dicho Adjunto en la oficina del Diputado del Común.

Como consecuencia de dicha visita, se elaboró un Informe que se transcribe en parte a continuación:

*"Introducción. (...)*

*La visita se lleva a cabo como consecuencia de la tramitación de un expediente de queja, EQ-1294/2009, que tiene su antecedente en expediente de queja EQ-0127/2007. En esta queja, por parte de la reclamante se expresaron una serie de deficiencias que, a su juicio, presenta el hospital Febles Campos. Pese a que se ha solicitado el correspondiente Informe al Cabildo insular de Tenerife, por parte de esta Institución se consideró adecuado girar visita al mencionado centro, a fin de comprobar in situ el estado actual del mismo, y mantener una entrevista con la responsable de dicho centro.*

La visita tuvo dos partes diferenciadas, en primer lugar, tras la recepción por parte de la responsable de la Unidad Sociosanitaria de Tenerife, Dra. (...), se llevó a cabo una visita a las instalaciones del centro, acompañados por la directora del mismo, Dra. (...). 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 socio-sanitario 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.

Ficha técnica de la visita.

**1) 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.

**2) 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.

**3) Señalizaciones**

Son adecuadas a la naturaleza y finalidad del centro.

**4) Existencia de plano visible de las instalaciones**

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

**5) Timbre de emergencia en los baños**

No se pudo comprobar este extremo.

**6) 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.

**7) 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 3 meses, aproximadamente.

**8) 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.

**9) Entrevista con la Dirección respecto a la reclamación EQ-1294/2009.**

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:

a) *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, encontrándose en estos momentos en proceso de cobertura definitiva. Por otro lado, existe una adecuada y eficaz coordinación entre el médico rehabilitador y los fisioterapeutas.*

b) *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 estos, 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 1 jefe de servicio, 6 médicos adjuntos, 1 neurólogo y 1 rehabilitador, y está 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.*

c) *Cobertura de la asistencia por los especialistas del SCS. La reclamante, tanto en su queja inicial (**EQ-0127/2007**) como en la que tramitamos en la actualidad (**EQ-1294/2009**), 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-0127/2007**, 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, y se desarrollan con total normalidad.*

d) *Aparato de radiología obsoleto. Se nos informa de la existencia de un aparato nuevo.*

e) *Falta de respuesta a escritos de la reclamante sobre acceso a 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.*

f) *No constitución 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.*

g) *Mala calidad del servicio de lencería, no individualización de la ropa. Por la directora se 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.

Conclusión. (...)

*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. Asimismo, esta Institución debe interesarse por la aparente falta de cumplimiento de las obligaciones en cuanto a disponibilidad de formularios de quejas/reclamaciones."*

**III.** Con fecha 3 de diciembre de 2009, el Diputado del Común remitió una nueva solicitud de informe a ese Cabildo insular para que, de forma complementaria a la solicitud formulada anteriormente, se diera respuesta también a las siguientes cuestiones:

- Si está constituido el comité de calidad en el hospital Febles Campos y, en caso contrario, los motivos de la falta de constitución o la previsión temporal para llevarla a cabo.

- Si el citado hospital está dotado de los correspondientes modelos de hojas de reclamaciones contemplados en la Orden de 18 de diciembre de 2000, por la que se establece el procedimiento y se aprueban los impresos de los modelos de hojas de reclamaciones y de iniciativas y sugerencias de los centros y servicios de atención social a las personas mayores.

**IV.** Con fecha 22 de marzo de 2010, nos fue adelantado, vía fax, el Informe emitido por la directora de la unidad socio-sanitaria, que, con posterioridad, sería trasladado por la presidenta del IASS. En dicho Informe, y con respecto a las cuestiones que nos interesan a los efectos de esta resolución, se señala lo siguiente:

"(...) **SEGUNDO.**

*En cuanto a la queja motivada por el error cometido por el personal del hospital al conectar indebidamente una bomba de alimentación a la sonda vesical de la paciente, familiar de doña (...), en el mes de febrero de 2008: doña (...), de forma inmediata, conoció los hechos, fue informada tanto verbalmente como por escrito de lo ocurrido a su familiar, dándosele, en todo momento, tanto por parte de la dirección del hospital como del responsable médico de la paciente detalles de las diferentes actuaciones y del tratamiento y cuidados necesarios que se le realizaron a la afectada, así como de la nula repercusión del incidente en el estado de salud de la paciente.*

*Posteriormente a estas actuaciones, la mencionada reclamante, al no haber quedado conforme con las mismas, planteó la queja/reclamación por escrito con fecha a 6 de septiembre de 2008 sobre este hecho particular acaecido, solicitando los datos de quien realizó la grave imprudencia, además de acceso a expediente. Se le informa, a continuación, por parte del gerente del Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (IASS) del Cabildo de Tenerife, con fecha de 26 de octubre de 2008, de que "el servicio de relaciones laborales y organización del organismo autónomo, a la vista de los informes y de las actuaciones desarrolladas en la averiguación e investigaciones de lo ocurrido llevadas a cabo por parte de la Unidad Sociosanitaria, ha concluido que no se aprecia entidad suficiente*

*para, a pesar del desgraciado incidente, iniciar respecto de la trabajadora afectada, actuaciones encomendadas, en su caso, a adoptar medidas disciplinarias.*

*(...)"*

Relativo al **EQ-0127/2007**, en el que, como complemento a su solicitud, solicita información sobre *"Si está constituido el Comité de Calidad en el Hospital Febles Campos, en caso contrario, los motivos de la falta de constitución o la previsión temporal para llevar a cabo"*, se informa:

Tras un complejo proceso dado el perfil de nuestros pacientes, se celebraron elecciones para la constitución de dicho comité de calidad en el hospital Febles Campos, a los que se presentó, entre otros familiares y para representarlos, doña (...), aunque no contó con la confianza de los mismos. Así, una vez constituido, con representación de familiares, usuarios y trabajadores, tuvo lugar su primera reunión en octubre de 2007, manteniéndose reuniones trimestrales hasta noviembre de 2008, en que prospera una impugnación presentada por doña (...), basada en que... el procedimiento electoral prescinde del procedimiento previsto en la Ley reguladora del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común y todo ello a pesar de no haberle causado indefensión a la recurrente y haber participado en el proceso electoral...

Por ello, la unidad socio-sanitaria del organismo autónomo en el que se integra el hospital Febles Campos, a través de la dirección del mismo y de la unidad de atención al usuario, convocó, el día el día 28 de enero de 2009, a los miembros del comité de calidad para dar cuenta a dicho órgano de la sentencia (...), recaída en el procedimiento (...), seguido a instancia de doña (...). Asumiéndose el alcance de fallo y del mandato de retroacción de las actuaciones al momento inicial de la fecha (18 de octubre de 2006) de la Comisión Plenaria del Cabildo Insular que fue la que impulsó la creación de los comités de calidad en los centros residenciales de mayores dependientes. Por lo que por virtud de la sentencia se entendió disuelto el órgano.

Posteriormente, la Presidencia del Organismo Autónomo dictó el Decreto nº 307, de fecha de 3 marzo de 2009, por el que se dispone que se proceda a ejecutar la sentencia y que se inicié un nuevo proceso para la constitución del comité de calidad del hospital Febles Campos que supone, entre otras actuaciones y tramites, la previa elaboración, aprobación y publicación de las bases de la convocatoria, y la organización e impulso de un nuevo proceso electivo de representantes de pacientes, de familiares y de trabajadores.

En estos momentos, se encuentra finalizado el procedimientos de redacción de las bases que van a regular el proceso de constitución del comité de calidad. Estando inmersos ahora en el proceso de la aprobación de dichas bases por el órgano pertinente para proceder a su publicación y posterior organización e impulso de un nuevo proceso electivo de los distintos representantes.

Mientras tanto, la junta de familiares continúa funcionando como foro de participación de los familiares de los pacientes del hospital Febles Campos.

En relación con el **EQ-0127/2007** en el que, como complemento a su solicitud, solicita información relativa a *"Si el citado hospital está dotado de los correspondientes modelos de hojas de reclamaciones contemplados en*

la Orden de 18 de diciembre de 2000, por la que se establece el procedimiento y se aprueban los impresos de los modelos de hojas de reclamaciones y de iniciativas y sugerencias de los centros y servicios de atención”, se informa:

*“El hospital Febles Campos dispone de los correspondientes modelos de hojas de reclamaciones que se adapta a la normativa administrativa vigente para un Organismo Autónomo Insular como el Instituto de Atención Social y Socio-sanitaria, ya que, en definitiva, esa normativa es la que configura el libro de quejas y sugerencias, como el instrumento más adecuado para recoger y tramitar las que los ciudadanos deseen formular sobre el funcionamiento, forma de prestación o calidad de los servicios públicos gestionados por aquella, cuando consideren que han sido objeto de cualquier tipo de desatención o de irregularidad o cuando piensen que se pueden mejorar cualesquiera de dicho aspectos.”*

A la vista de los anteriores antecedentes, esta Institución ha acordado someter a su juicio las siguientes

### **CONSIDERACIONES**

**Primera.** Del análisis de los antecedentes y consideraciones expuestas, anteriormente, a juicio de esta Institución hay tres cuestiones controvertidas con respecto a esta queja. En primer lugar, la supuesta falta de respuesta a la solicitud de acceso al expediente formulada por la interesada. En segundo lugar, la falta de constitución del comité de calidad. Finalmente, en tercer lugar, la disponibilidad de hojas de sugerencias y reclamaciones en el centro.

Con respecto a la primera de las cuestiones, consta en nuestro expediente un escrito de 5 de septiembre de 2008, dirigido por la reclamante al Instituto de Atención Social y Sociosanitaria, en el que solicita *“en calidad de interesada tener acceso al expediente, así como de éste hacer las copias que considere oportunas”*.

Este escrito lo contesta, el 30 de octubre de 2008, el gerente del IASS. En su respuesta, indica que el Servicio de Relaciones Laborales y Organización ha concluido que no se aprecia entidad suficiente para, a pesar del desgraciado incidente, iniciar respecto a la trabajadora afectada, actuaciones encaminadas, en su caso, a adoptar medidas disciplinarias. Sin embargo, en esta respuesta el gerente del IASS no se pronuncia con respecto a la solicitud de acceso al expediente.

Consta, también, en nuestro expediente un escrito presentado el 17 de septiembre de 2009 en el Registro General del IASS por la interesada, en la que de manera exclusiva solicita, en relación con el incidente de alimentación de la Sra. (...), el acceso al expediente y realizar las copias oportunas. La reclamante afirma que esta solicitud no ha sido contestada.

A este respecto, hay que señalar que la reclamante, que según expresa en su queja, es hija y tutora legal de la Sra. (...), actuando en este asunto en representación de la misma, expresa su deseo de acceder al expediente, y alude a la legislación reguladora del procedimiento administrativo como base legal para que se le facilite el mencionado acceso. Considerando, por tanto, que la solicitud se ciñe a conocer los documentos obrantes en el expediente administrativo incoado por el IASS a raíz de su queja, y no a la historia clínica de la paciente, dicha solicitud debió ser tramitada de acuerdo

con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante LRJ-PAC).

Señala el artículo 35.1.a) de dicha Ley que los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen derecho 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.

El artículo 105.b de la Constitución dispone que la Ley regulará, entre otras materias, el acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas. Este precepto constitucional remite, expresamente, a la configuración legal el ejercicio del derecho de acceso a los archivos y registros administrativos, como derecho no fundamental, aunque relacionado con el derecho de participación política, con el de libertad de información y con el de tutela judicial efectiva. Refleja una concepción de la información que obra en manos del poder público acorde con los principios inherentes al Estado democrático (en cuanto el acceso a los archivos y registros públicos implica una potestad de participación del ciudadano y facilita el ejercicio de la crítica del poder) y al Estado de derecho (en cuanto dicho acceso constituye un procedimiento indirecto de fiscalizar la sumisión de la Administración a la Ley y de permitir con más eficacia el control de su actuación por la jurisdicción contencioso-administrativa).

En primer lugar hemos de decir que el concepto de interesado es mucho más amplio que el de legitimado ante esta jurisdicción y, para determinar este concepto, hemos de acudir a lo que dice el Tribunal Supremo en su sentencia de 30 de marzo de 1999, en donde se afirma que por interesado (...) se entienda aquella persona que, legítimamente, justifica una razonable expectativa de obtener provecho en la consulta de los antecedentes cuyo examen puede serle útil para decidir sobre la presentación de una solicitud ante la Administración o el ejercicio de un derecho frente a ella (sentencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de 6 de mayo de 2003).

En definitiva, entendemos que por el IASS se debe facilitar a la reclamante el acceso al referido expediente, pues la misma ostenta la representación de una persona, su madre, interesada en el mismo, según dispone el artículo 35.1.a) LRJ-PAC.

**Segunda.** De acuerdo con lo dispuesto en el Anexo II del Decreto 63/2000, de 25 de abril, por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno, en todos los centros residenciales públicos o subvencionados por la Administración del Gobierno Autónomo de Canarias, a excepción de las viviendas tuteladas y hogares funcionales, deberá existir un comité de calidad, presidido por el director/a o responsable del establecimiento y compuesto por:

- director/a o responsable del centro.
- Un representante de los usuarios del centro.
- Un representante de los familiares de los residentes.
- Un representante de los trabajadores del centro.

Dicho Comité ejercerá las funciones de velar por la participación de los residentes en las actividades del mismo, por el fomento de la apertura a la

comunidad y de las relaciones inter-generacionales y, a la vez, formular propuestas de mejora de la calidad de la atención que se presta en el centro.

Por parte del IASS se ha iniciado el proceso de constitución del comité de calidad del hospital Febles Campos, tras la sentencia del juzgado de lo Contencioso Administrativo nº. 2 de Santa Cruz de Tenerife, que anula las bases del proceso electivo de representantes de familiares de pacientes en el comité de calidad de dicho centro. Sin embargo, según nos ha comunicado la reclamante en fechas recientes, este proceso aún no se ha culminado y no se ha producido el necesario proceso electivo, que dé pie a la posterior constitución del referido comité.

Dada la importancia de las funciones asignadas al comité de calidad, estimamos necesario que, por parte del IASS, se dé un impulso al proceso de constitución del mencionado órgano, para que el mismo esté operativo en el más breve plazo posible, y ejerza las funciones que le encomienda la normativa.

**Tercera.** La tercera de las cuestiones que plantea este expediente es la de la disponibilidad de hojas de sugerencias y reclamaciones en el centro. El Decreto 63/2000, de 25 de abril, al que antes hicimos alusión, establece en el anexo II las "*Condiciones para la autorización de los centros y servicios de atención social a las personas mayores*", y entre las "Condiciones funcionales" de los mismos, la obligación que tienen todas las entidades de atención social a las personas mayores de poner a disposición de los usuarios de sus centros o servicios hojas de reclamaciones adaptadas a la normativa vigente, así como que se disponga de un buzón donde puedan recogerse las sugerencias de los usuarios y otros interesados.

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

El artículo 1 de dicha Orden dispone:

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

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

*3. (...)"*

Del examen de la respuesta ofrecida por el IASS a nuestra solicitud de informe, desconocemos si en el hospital Febles Campos se utilizan los impresos de los modelos de hojas de reclamaciones y de iniciativas y sugerencias aprobados por el Gobierno de Canarias, y si estos se remiten a la Viceconsejería de Asuntos Sociales (actualmente Viceconsejería de Bienestar Social e Inmigración).

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, a propuesta del Adjunto del Mayor, esta Institución ha acordado remitir a V.I. el siguiente:

### **RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES**

- El Instituto de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo insular de Tenerife debe facilitar a la reclamante el acceso al expediente que ha solicitado, así como permitir que realice las copias de los documentos que estime oportunos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 35.1.a) LRJ-PAC.

Igualmente, esta Institución ha acordado remitir a V.I. las siguientes:

### **RECOMENDACIONES**

- Por parte del IASS se debe impulsar el proceso de constitución del comité de calidad del hospital Febles Campos, para que este se encuentre operativo y en pleno ejercicio de sus funciones en el más breve plazo posible.

- Igualmente, por parte del IASS se debe verificar la disponibilidad de los modelos de hojas de reclamaciones y de iniciativas y sugerencias aprobados por el Gobierno de Canarias, así como que la tramitación de las reclamaciones, iniciativas y sugerencias se lleve a cabo de acuerdo con lo dispuesto en la Orden de 18 de diciembre de 2000 a la que hemos hecho alusión anteriormente.

#### **EQ-2175/2008 y 39 más (relacionados en antecedentes).**

Recomendación a la Viceconsejería de Bienestar Social e Inmigración para que se resuelvan y notifiquen en los plazos legales determinadas solicitudes pendientes de reconocimiento de situaciones de dependencia, de la aprobación de los programas individuales de atención, o de resolución de recursos de alzada, así como otros casos en los que se ha producido fallecimiento del solicitante.

Nos dirigimos de nuevo a usted, en esta ocasión con relación a los expedientes de queja que tramitamos en esta Institución, identificados en el apartado de Antecedentes de este escrito, relativos a la falta de resolución de los expedientes iniciados a instancia de particulares al amparo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

### **ANTECEDENTES**

**I.** Desde la entrada en vigor de la citada Ley 39/2006, de 14 de diciembre, el Diputado del Común ha venido recibiendo quejas de diferentes personas, coincidiendo un gran número de estas quejas en señalar la existencia de considerables retrasos en la tramitación de las respectivas solicitudes. Tras efectuar las correspondientes peticiones de informes, inicialmente a la Dirección General de Bienestar Social y, con posterioridad, a esa Viceconsejería, tras la delegación de competencias efectuadas en el mes de febrero de 2010 (BOC núm. 40, de 26 de febrero), la situación de los citados expedientes de reclamación es la siguiente:

1. **EQ-2175/2008**, don..., Grado II y Nivel 1, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).
2. **EQ-2238/2008**, don..., Grado III y Nivel 1, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).
3. **EQ-0191/2009**, don..., Grado III y Nivel 1, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).
4. **EQ-0205/2009**, don..., SAAD..., pendiente de resolución que determine el grado y nivel de dependencia.
5. **EQ-0206/2009**, doña..., sin datos sobre Grado y Nivel de Dependencia reconocidos, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).
6. **EQ-0283/2009**, don..., SAAD..., fecha solicitud reconocimiento: 31/10/2008, pendiente de resolución que determine el grado y nivel de dependencia
7. **EQ-0416/2009**, don..., grado III y Nivel 1, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).
8. **EQ-0421/2009**, doña..., Grado III y Nivel 2, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).
9. **EQ-0433/2009**, don..., Grado III y Nivel 1, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).
10. **EQ-0452/2009**, don..., Grado II y Nivel 1, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).
11. **EQ-0456/2009**, doña..., solicitud de reconocimiento el 11/06/2007, Resolución Gran Dependencia con Grado III y Nivel 2 – Permanente el 21/01/2008, SAAD..., fallecimiento el 26/12/2009, pendiente de Resolución.
12. **EQ-0459/2009**, don..., solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema: 29/07/2008, fallecimiento el 07/03/2009, pendiente de Resolución.
13. **EQ-0554/2009**, doña..., Grado III y Nivel 2, SAAD..., pendiente resolución de recurso de alzada por desacuerdo con Programa Individual de Atención (PIA).
14. **EQ-0563/2009**, doña..., Grado III y Nivel II, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).
15. **EQ-0622/2009**, don..., Grado III y Nivel 2, SAAD..., pendiente resolución de recurso de alzada por desacuerdo con Programa Individual de Atención (PIA).
16. **EQ-0631/2009**, doña..., Grado III y Nivel I, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).
17. **EQ-0655/2009**, don..., Grado II y Nivel 1, pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).
18. **EQ-0657/2009**, doña..., Grado III y Nivel 1, SAAD..., ciudadana comunitaria, pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).
19. **EQ-0842/2009**, don..., SAAD..., solicitud de reconocimiento: 27/07/2007, resolución de situación de dependencia en Grado III y Nivel 2 del 07/07/2008, fallecimiento el 15/03/2008, pendiente de Resolución.
20. **EQ-1014/2009**, don..., SAAD..., solicitud de reconocimiento: 02/08/2007, reconocimiento de situación de dependencia en Grado III y Nivel 2 del 20/08/2008, fallecimiento el 04/06/2009, pendiente de Resolución.

21. **EQ-1022/2009**, doña..., Grado III y Nivel 1, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

22. **EQ-1153/2009**, doña..., Grado III y Nivel 1, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

23. **EQ-1189/2009**, doña..., Grado III y Nivel 1, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

24. **EQ-1202/2009**, don..., SAAD..., ciudadano comunitario, pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

25. **EQ-1225/2009**, doña..., SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

26. **EQ-1238/2009**, don..., Grado II y Nivel 2, SAAD..., pendiente resolución de recurso de alzada por desacuerdo con modificación del Programa Individual de Atención (PIA).

27. **EQ-1280/2009**, doña..., Grado III y Nivel 1, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

28. **EQ-01351/2009**, don..., Grado II y Nivel 2, pendiente resolución de recurso de alzada por desacuerdo con Programa Individual de Atención (PIA).

29. **EQ-1534/2009**, don..., SAAD..., solicitud de reconocimiento: 16/10/2007, resolución de situación de dependencia en Grado III y Nivel 1 del 07/10/2008, fallecimiento el 18/04/2009, pendiente de Resolución. Doña..., Grado III y Nivel II, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

30. **EQ-1543/2009**, doña..., Grado III y Nivel 2, sin datos de número de SAAD, pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

31. **EQ-0073/2010**, doña..., Grado III y Nivel 2, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

32. **EQ-098/2010**, doña..., fecha solicitud de reconocimiento: 30/10/2009, pendiente de resolución que determine el grado y nivel de dependencia.

33. **EQ-0184/2010**, doña..., Grado II y Nivel II, sin información de número de expediente SAAD, pendiente resolución de recurso de alzada por desacuerdo con Programa Individual de Atención (PIA).

34. **EQ-0268/2010**, don..., Grado III y Nivel 1, SAAD..., pendiente de resolución a recurso de alzada por desacuerdo con Programa Individual de Atención (PIA).

35. **EQ-0236/2010**, doña..., Grado III y Nivel 1, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

36. **EQ-0281/2010**, don..., Grado III y Nivel 2, SAAD..., pendiente de resolución a recurso de alzada por desacuerdo con Programa Individual de Atención (PIA) notificado.

37. **EQ-0393/2010**, doña..., sin datos de número de SAAD, solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia: 31/10/2008, pendiente de resolución que determine el grado y nivel de dependencia.

38. **EQ-0405/2010**, don..., sin datos de número de SAAD, fecha de solicitud: 02/10/2007, reconocimiento de situación de dependencia en Grado II y Nivel 2 del 09/10/2008, fallecimiento 26/01/2009, pendiente de Resolución.

39. **EQ-0415/2010**, don..., sin datos de número de SAAD, fecha de Solicitud: 03/08/2007, reconocimiento de situación de dependencia en

Grado II y Nivel 2 del 26/08/2008, fallecimiento el 22/12/2008, pendiente de Resolución.

40. **EQ-0457/2010**, don..., Grado II y Nivel 2, sin datos de número de SAAD, pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

A la vista de los anteriores Antecedentes, hemos considerado oportuno trasladar para su conocimiento y valoración las siguientes,

### **CONSIDERACIONES**

**Primera.-** El incumplimiento de los plazos y la falta de resolución expresa de las solicitudes efectuadas por los interesados suponen, sin lugar a dudas, la vulneración del ordenamiento jurídico vigente.

**Segunda.-** Mantiene de forma reiterada la Jurisprudencia, que el retraso o incumplimiento del deber de responder supone un funcionamiento anormal de las Administraciones Públicas y genera la debida responsabilidad administrativa, por lo que el perjudicado tiene derecho a ser resarcido del daño producido.

**Tercera.-** La falta de cumplimiento de los plazos de tramitación y resolución de los expedientes administrativos significa la inobservancia de la normativa que le es aplicable. En efecto, se vulnera en los expedientes administrativos a que hacemos referencia en los Antecedentes de esta Resolución, 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, que en adelante denominaremos LRJAP-PAC, que establece el plazo máximo en el que debe notificarse por la Administración la resolución expresa, que será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Al respecto, 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 a su vez, por el Decreto 163/2008, de 15 de julio y el Decreto 101/2009, de 21 de julio, establece que la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia (Artículo 9.2) 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 administración competente en materia de servicios sociales. Transcurrido dicho plazo, sigue señalando el artículo citado, sin que se haya notificado resolución expresa, la solicitud podrá entenderse estimada, sin perjuicio de la obligación de la Administración de resolver expresamente.

Por lo que respecta a la aprobación y notificación del Programa Individual de Atención (Artículo 12), deberá producirse en el plazo máximo de tres meses a contar 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, conforme al calendario de aplicación progresiva de la ley (Disposición Final Primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre), deba hacerse efectivo en año distinto a aquel en que se haya dictado la resolución de reconocimiento

de la situación de dependencia, que se aprobará la propuesta de programa individual de atención en los tres meses anteriores al inicio de su año de implantación. También, en el caso de traslado de domicilio, con carácter permanente, de una persona desde otra comunidad autónoma a Canarias, se dispone de un plazo de tres meses contados a partir del día siguiente de la fecha en que se tiene conocimiento por la Administración Autónoma del referido traslado.

**Cuarta.-** Sobre el plazo legal para resolver los recursos de alzada, nos atenemos a lo dispuesto en el artículo 115 de la LRJAP-PAC, que establece el plazo máximo de tres meses para dictar y notificar la resolución recaída sobre el mismo. En estos casos, transcurrido el plazo sin que se hubiese notificado la resolución expresa del recurso, se entenderá desestimado, con los efectos que establece el artículo 43.3, párrafo segundo, y 4.b), de la LRJAP-PAC. Se exceptúa de esa regla general, el supuesto de que el recurso de alzada se hubiese interpuesto contra un acto presunto desestimatorio, en cuyo caso, una vez transcurrido el plazo, se entenderá estimado, según el artículo 43.2, párrafo segundo de la LRJAP-PAC.

**Quinta.-** El artículo 103.1 de la Constitución Española exige a las Administraciones Públicas, que actúen de acuerdo con el principio de eficacia, por lo que los plazos para tramitar y resolver deben reducirse al mínimo, principio que vuelve a reiterar el artículo 3.2 de la citada LRJAP-PAC, al señalar que la administración ha de regirse en sus actuaciones, por los criterios de eficacia y servicio a los ciudadanos.

**Sexta.-** En otro orden de cosas, hemos de hacer referencia a la situación de los expedientes en los que se ha producido el fallecimiento de los solicitantes, en el periodo de tramitación de los mismos,

Acerca de esta cuestión, hemos de suponer que V.I. tiene conocimiento de la actuación de oficio que esta Institución inició relativa a la implantación en Canarias del sistema para la autonomía personal y atención a la dependencia (**EQ-1185/2007**). En aquella ocasión, dirigimos a la Dirección General de Bienestar Social, inicialmente, y a la Consejera de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, con posterioridad, determinadas recomendaciones acerca de la tramitación de los expedientes de los solicitantes del reconocimiento y de las prestaciones y servicios previstos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, en los casos en que se hubiera producido el fallecimiento de los solicitantes sin haberse finalizado la tramitación de los expedientes.

En esta queja, recibimos la siguiente respuesta por parte de la Dirección General de Bienestar Social:

*"En este punto resulta necesario decir que ya el Consejo Territorial del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, en sus reuniones periódicas, viene abordando estas cuestiones, concretamente en la reunión ordinaria del día 2 de junio de 2009, en el punto de ruegos y preguntas se aborda el tema y se solicita conocer, por parte de la Administración General del Estado, el posicionamiento de los miembros de la comisión delegada sobre el reconocimiento de prestaciones en los supuestos de fallecimiento de la persona en situación de dependencia, que gira entorno a dos posturas alternativas, haciéndose mención en este punto a la sentencia del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo Nº 1 de Jaén, siendo las dos vías las siguientes:*

*1) Cuando el fallecimiento sobreviene después de dictada la Resolución por la que se reconoce el Grado y Nivel de dependencia, y antes haberse*

*emitido la Resolución por la que se fija el programa individual de atención y se determina la correspondiente prestación.*

*En este supuesto, se opta por dictar una Resolución por la que se fija el programa individual de atención, y se determina la prestación más adecuada a sus necesidades, reconociendo el derecho a la misma desde la fecha de efectividad de la prestación hasta la fecha de fallecimiento.*

*2) La otra opción, en el supuesto de un fallecimiento acontecido antes de dictarse la Resolución determinante del programa individual de atención, es la de no reconocer derecho o prestación alguna a los familiares del fallecido.*

*En esta cuestión, las comunidades autónomas adoptan medidas de acuerdo con su inclinación por la aplicación de uno y otro criterio, siendo la opinión mayoritaria la del primer posicionamiento, con la excepción, más amplia, de las comunidades de Navarra y Aragón, que reconocen las prestaciones, incluso, aunque el fallecimiento se haya producido con anterioridad a la resolución por la que reconoce el Grado y Nivel de dependencia.*

*En este punto, siempre según al acta de la reunión por parte de la presidenta de la comisión se solicita que las comunidades autónomas remitan sus informes para su estudio conjunto con el fin de alcanzar un criterio común.*

*Posteriormente, en reunión ordinaria del 17 de junio de 2009, según consta en el acta, los representantes de las comunidades autónomas defienden la necesidad de alcanzar un acuerdo en torno al reconocimiento de prestaciones en los supuestos de fallecimiento de la persona en situación de dependencia, anunciando en este momento la presidencia de la comisión y directora general del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, D<sup>a</sup>. Pilar Rodríguez Rodríguez, que el IMSERSO presentará una propuesta sobre el tratamiento de las circunstancias derivadas del fallecimiento sobrevenido."*

Con independencia de la solución por la que se opte, lo cierto es que, en los expedientes a los que hicimos alusión, con anterioridad, en los que se ha producido el fallecimiento del solicitante (**EQ-0456/2009, EQ-0459/2009, EQ-0842/2009, EQ-1014/2009, EQ-1534/2009, EQ-0405/2010 y EQ-0415/2010**), hemos constatado que se ha producido lo que la doctrina define como morosidad administrativa. Nos consta además que existen más expedientes en los que se ha producido la misma situación, es decir, el fallecimiento del solicitante sin que la administración haya resuelto la solicitud efectuada al amparo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre. Entendemos que no puede la administración, como señala la misma doctrina, pretender ventaja alguna por ese hecho, pues de haberse tramitado en plazo las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia y, asimismo, de haberse aprobado y notificado el correspondiente programa individual de atención, el disfrute del derecho subjetivo surgido con la aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, se hubiese hecho efectivo.

Por tanto, a pesar de la respuesta recibida de la Dirección General de Bienestar Social, a la recomendación a la que antes hemos aludido, dirigida por este Comisionado parlamentario, con ocasión de la actuación de oficio **EQ-1185/2007**, consideramos que, por parte del organismo competente de esa Consejería, se deberían iniciar las actuaciones necesarias para resolver de oficio la posible responsabilidad patrimonial y el consiguiente

resarcimiento a los legitimados, al amparo de lo dispuesto en el artículo 142.1 LRJ-PAC.

Por lo expuesto, y en uso de las facultades que me confiere el artículo 37.1 de la Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, debo formularle a V. I. la siguiente

### **RECOMENDACIÓN**

- De resolver, expresamente, y notificar las resoluciones de reconocimiento de las situaciones de dependencia, los programas individuales de atención, los expedientes en que se ha producido el fallecimiento de los solicitantes durante la tramitación de los mismos y los recursos de alzada interpuestos contra los programas individuales de atención aprobados, que se identifican en el epígrafe de Antecedentes de esta Resolución, referidos a ciudadanas y ciudadanos con aspiraciones de ver reconocida su situación de dependientes y poder disfrutar de los derechos que les otorga la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia, en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma.



### **III. ÁREAS DE SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN CANARIAS**



## **1. ACTIVIDADES CLASIFICADAS Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS**

### *Índice:*

- 1.1. *Introducción*
  - 1.1.1. *Consideraciones generales*
  - 1.1.2. *Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas*
    - 1.1.2.1. *Administraciones públicas a las que se ha tenido que recordar su deber legar de colaborar con el Diputado del Común*
- 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*
- 1.3. *Naturaleza de las quejas*
  - 1.3.1. *Molestias por ruidos*
    - 1.3.1.1. *Tráfico rodado*
    - 1.3.2.2. *Las obras*
    - 1.3.1.3. *Locales de ocio*
  - 1.3.2. *Malos olores, humos, polvo y otras molestias*
  - 1.3.3. *Pasividad de 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*
  - 1.4.1. *Resoluciones formuladas durante el ejercicio 2010*
  - 1.4.2. *Resoluciones formuladas en ejercicios anteriores*
- 1.5. *Resoluciones más significativas en el área de actividades clasificadas durante 2010*

### **1.1. Introducción**

#### **1.1.1. Consideraciones generales**

Hasta la fecha de la redacción de este informe, hemos podido constatar que el número de quejas recibidas este año es de 71, muchas de ellas interpuestas por colectivos, asociaciones de vecinos, familias, comunidades de propietarios, dato que nos indica que el número de expedientes nunca es significativo, ni representa el número de personas realmente afectadas, es decir, que no tiene otro valor que no sea el puramente estadístico.

Los problemas que denuncian los ciudadanos se refieren 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.).

### **1.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

Pese a los diversos trámites realizados desde nuestra oficina, todavía, a finales de año, existe un pequeño porcentaje de expedientes en los que la administración se ha retrasado en contestar a este Diputado, por lo que se están realizando gestiones de tipo personal, insistiendo por teléfono, con el técnico responsable del expediente y, en su caso, con el secretario general de la corporación, es, por ejemplo, el **EQ-0546/2007** (Tazacorte), entre otros.

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 (Santa Cruz de Tenerife, Las Palmas de Gran Canaria y Candelaria), mediante el cual todos nuestros escritos se dirigen directamente a la comisión especial de quejas y reclamaciones de la propia corporación, órgano a través del cual se canalizan nuestros expedientes. De esta manera, se facilita y agiliza su tramitación.

Recientemente, se ha mantenido una reunión con los responsables de estas administraciones para darles cuenta de las quejas cuya respuesta se ha demorado. Desde el Diputado del Común se espera que, durante los próximos meses, se vean los resultados de dicha gestión.

En líneas generales, podemos afirmar que el índice de colaboración ha mejorado, sin embargo, hemos percibido retrasos al contestarnos en algunos expedientes como es el caso del Ayuntamiento de La Matanza (**EQ-1128/2009**); el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (**EQ-0813/2010**); el Ayuntamiento de Puerto de La Cruz (**EQ-1176/2009**); el Ayuntamiento de Puerto del Rosario (**EQ-1192/2009**), etc.

#### **1.1.2.1. Administraciones públicas a las que se ha tenido que recordar su deber legal de colaborar con el Diputado del Común**

En cuanto a este apartado, debemos señalar que este, año, hemos formulado 38 recordatorios del deber legal de contestar a este Comisionado parlamentario a los ayuntamientos que seguidamente citamos:

- Ayuntamiento de La Frontera: **EQ-0030/2010; EQ-0332/2010.**
- Ayuntamiento de Artenara: **EQ-1464/2009.**
- Ayuntamiento de Puerto de la Cruz: **EQ-1176/2009.**
- Ayuntamiento de Arona: **EQ-1088/2009; EQ-1125/2009.**
- Ayuntamiento de Adeje: **EQ-1213/2009; EQ-0577/2010.**
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: **EQ-1032/2009; EQ-0049/2009; EQ-2166/2009; EQ-1098/2009; EQ-1161/2009; EQ-0643/2010.**
- Ayuntamiento de Tías: **EQ-0365/2009.**
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: **EQ-0031/2009; EQ-0118/2009.**
- Ayuntamiento de Ingenio: **EQ-2225/2008; EQ-0757/2010.**

- Ayuntamiento de Los Realejos: **EQ-0663/2007**; y dos en el **EQ-0285/2009**.
- Ayuntamiento de Tazacorte: **EQ-0546/2007**; **EQ-1367/2009**.
- Ayuntamiento de Arrecife: **EQ-1432/2009**; **EQ-1035/2010**.
- Ayuntamiento de Arucas: **EQ-0014/2010**; **EQ-0142/2010**; **EQ-0026/2010**; **EQ-0653/2010**.
- Ayuntamiento de San Mateo: **EQ-0671/2010**.
- Ayuntamiento de Teguise: **EQ-0743/2009**.
- Ayuntamiento de Moya: **EQ. 0047/2010**.
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana: **EQ-287/2009**.
- Ayuntamiento de La Matanza: **EQ-1128/2009**.
- Ayuntamiento de El Paso: **EQ-0125/2009**.
- Ayuntamiento de Los Llanos: **EQ-0046/2010**.
- Ayuntamiento de San Nicolás de Tolentino: **EQ-0813/2009**.

Ante la absoluta falta de respuesta de algunos ayuntamientos, hemos tenido, incluso, que formular, en ocasiones, un requerimiento personalizado al titular de la corporación, para recordarle que su actuación puede ser considerada obstruccionista y entorpecedora de las funciones de este diputado, pudiendo publicarse la misma en el Boletín Oficial del Parlamento de Canarias, y que su actitud podrá ponerse en conocimiento del Ministerio Fiscal a los efectos previsto en el Código Penal, en virtud del art. 34 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

Un ejemplo de ello son las corporaciones que a continuación se citan:

- Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera: **EQ-0455/2009**.
- Ayuntamiento de Arona: **EQ-0945/2007**.
- Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana: **EQ-0916/2008**.
- Ayuntamiento de Los Realejos: **EQ-0285/2009**.
- Ayuntamiento de Artenara: **EQ-1464/2009**.

## **1.2. Objeto del área**

Esta área trata todas aquellas reclamaciones relacionadas con espectáculos públicos y actividades clasificadas, entendiéndose por estas últimas las susceptibles de ocasionar molestias, alterar las condiciones de salubridad, causar daños al medio ambiente o producir riesgos para las personas o para las cosas.

Por ello, nuestro objetivo es, en la mayoría de los casos, resolver las quejas que nos plantean los ciudadanos respecto a los efectos negativos derivados de esas actividades (ruido, contaminación atmosférica, electromagnética, etc.), tratando, así, de mejorar su calidad de vida, en tanto que inciden de forma cotidiana en la misma.

La Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas (LEPAC), tiene por objetivo la regulación del régimen jurídico y de los instrumentos de intervención administrativa aplicables a la instalación, apertura y ejecución de las actividades clasificadas y los espectáculos públicos de carácter temporal, en el marco de la comunidad canaria.

El Gobierno de Canarias trabaja en la aprobación de un nuevo marco normativo<sup>11</sup> que sustituirá a la vigente Ley 1/1998, de 8 de enero, de

---

<sup>11</sup> **7L/PL-0022** AACC, que se tramita actualmente en el Parlamento de Canarias.

Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas, con el que se pretende agilizar la instalación y puesta en marcha de la actividad económica en la Comunidad Autónoma, lo cual resulta de especial relevancia por el contexto socioeconómico que nos rodea.

Este proyecto de Ley responde a la necesidad de adaptar el régimen de autorización de las actividades clasificadas a la directiva europea de liberalización de servicios<sup>12</sup>.

Durante este Informe trataremos de profundizar en los motivos de reclamación que, en nuestra opinión, son más comunes, y, para ello, seguiremos el siguiente desarrollo:

### **1.2.1. Actividades ejercidas sin la licencia municipal de apertura**

La todavía vigente Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas, establece que estas últimas precisan licencia municipal de apertura para poder desarrollar la actividad, correspondiendo a los alcaldes resolver sobre las mismas.

Así, la sentencia núm. 151, de 24 de octubre de 2001, del TSJ de Canarias, establece que la licencia es una declaración de voluntad mediante la cual la administración permite que otros sujetos ejerciten el derecho del que ya son titulares.

En los mismos términos el Tribunal Superior de Justicia (TSJ) de Castilla-La Mancha, en la sentencia de 4 de mayo de 1998, señala que la naturaleza jurídica de la licencia estriba en un simple acto de autorización, en cuanto remueve los obstáculos que se oponen al libre ejercicio de un derecho del que ya es titular el administrado. Y, en todo caso, la licencia se entenderá otorgada, salvo el derecho de propiedad y sin perjuicio de tercero.

Por tanto, la licencia urbanística es un acto administrativo de autorización por el cual se lleva a cabo un control previo de la actuación proyectada por el administrado, verificando si se ajusta o no a las exigencias del interés público urbanístico.

La administración tiene que actuar en el otorgamiento o denegación de la licencias dentro de la más estricta legalidad, ya que no es libre para decidir si la otorga o no, puesto que el contenido del acto es por entero reglado, no depende del arbitrio o la discrecionalidad de la administración, que ha de actuar vinculada a los dictados de las normas y de los planes operantes en cada caso.

De ese modo, la inexistencia de autorización administrativa conlleva a la ilegalidad del ejercicio de la actividad sometida a la intervención de la administración y el deber de esta de impedir que se prosiga en el ejercicio de un derecho condicionado a esta intervención, prologándose en el tiempo la trasgresión de los límites impuestos por exigencias de la conveniencia social.

En consecuencia, el ejercicio de la actividad sin licencia de actividad o instalación y de apertura y puesta en funcionamiento, previa comprobación, permite a la administración adoptar una medida cautelar que la suspenda

---

<sup>12</sup> Directiva de 12 de diciembre de 2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, (2006/123/CE), que debe ser aplicada por los estados miembros y que pretende que se agilicen los trámites administrativos y se elimine la burocracia que dificultan la prestación de servicios en el mercado interior de la Unión Europea.

de inmediato, y evite la permanencia de tal situación, ordenando el cese de la actividad o clausura del establecimiento hasta obtener la correspondiente licencia que garantice la ausencia de irregularidades, o la adopción de las medidas necesarias para corregirlas. Toda vez que se considera que la continuación de la actividad puede provocar efectos de muy difícil o imposible reparación (art. 54.2 LEPAC).

Del mismo modo, la Ley establece que el cese de la actividad ilegal podrá llevar consigo la suspensión del suministro de energía eléctrica, combustible líquidos o gaseosos y abastecimiento de agua potable y la devolución, en su caso, de las ayudas y subvenciones económicas destinadas a la financiación del inmovilizado de la actividad que el interesado haya obtenido de las administraciones públicas de Canarias en los cuatro años anteriores (art. 57.4 LEPAC).

Para dar continuidad al informe del ejercicio anterior debemos exponer, de manera sucinta, el **EQ-0834/2008**, relativo a los molestos ruidos procedentes de un kiosco ubicado en un campo de fútbol de ese municipio.

Solo cabe añadir que, tras una compleja tramitación, el ayuntamiento nos ha remitido un informe del que se extrae, entre otras cuestiones, que el consejero director de la Gerencia Municipal de Urbanismo ha iniciado un expediente sancionador contra el titular de la cantina por desarrollar la actividad sin contar con la preceptiva licencia de apertura, además de haber cesado ya los ruidos.

Por tanto, tras poner en conocimiento de los reclamantes los datos recabados, procedimos al archivo del expediente.

Citamos, asimismo, el **EQ-1031/2009**, promovido por la comunidad de propietarios de un edificio en cuyo semisótano funcionó, durante años, una tasca bar hasta altas horas de la noche y que, pese a que fue cerrada, ahora ha reanudado su actividad.

Tras realizar múltiples gestiones con el ayuntamiento, este nos informa que se ha comprobado por la inspección de la Gerencia de Urbanismo que el local se encuentra, de nuevo, abierto al público, sin contar con la preceptiva licencia, ya que solo la ha solicitado, por lo que se ha procedido a iniciar un procedimiento sancionador por infracción de la Ley 1/1998 de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas.

Tras informar a los reclamantes, estos presentaron sus alegaciones y decidimos volver a dirigirnos a esa corporación que nos respondió con un informe, y que entre otros contenidos, decía: *"se le ha impuesto la sanción consistente en la clausura del establecimiento hasta que obtenga la preceptiva licencia municipal de apertura"*.

Una vez informamos de ello a los reclamantes, procedimos al archivo del expediente.

Al parecer, el problema radica en que la tramitación de los expedientes se demora y para obtener una licencia de apertura, generalmente, hay que esperar demasiado. Estos retrasos han provocado que los empresarios, después de hacer una inversión, se vean forzados a abrir sus negocios sin tener licencia, con el riesgo de que el ayuntamiento los multe o que el seguro no les cubra si les ocurre cualquier accidente.

Otro ejemplo es el **EQ-1088/2009**, motivado por la actividad desarrollada en un club deportivo sin la preceptiva licencia de apertura.

Admitida a trámite la queja, solicitamos un informe al ayuntamiento. Se nos remite una copia de la propuesta de resolución de esa alcaldía dictada en los siguientes términos:

- 1º Iniciar expediente sancionador a la empresa por ejercer la actividad careciendo de la preceptiva licencia de apertura de actividad clasificada.
- 2º Requerir al interesado para que adopte las medidas necesarias para que el desarrollo de la actividad no genere molestias y ruidos a vecinos colindantes (...).

A la vista del contenido de dicho informe y de las alegaciones efectuadas por el reclamante al respecto, nos dirigimos de nuevo al ayuntamiento. Nos contesta informándonos que: *"en reunión mantenida con el interesado se le ha reiterado la necesidad de adoptar las correspondientes medidas correctoras"*

De todo ello informamos al reclamante, quien afirma que la situación continúa igual, por lo que hemos solicitado un nuevo informe y estamos a la espera de respuesta.

Citamos, de forma sucinta, el expediente **EQ-1118/2009** (antecedente en el **EQ-1301/2006**), motivado por las molestias generadas por una carpintería en Moya y que, en la actualidad, está archivado en nuestras oficinas al entender que se encuentra en vías de alcanzar una solución favorable puesto que, tras múltiples gestiones con el ayuntamiento, este nos informó que el Juzgado de lo Contencioso entendió que el cabildo (en subrogación del ayuntamiento) otorgó la licencia sin constatar si el proyecto cumplía con la normativa vigente, es decir, sin ofrecer garantías suficientes de que la misma cumplía con lo dispuesto en la Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas, por lo que procedió a decretar la nulidad, al estimar el recurso interpuesto por los interesados.

Asimismo, después de realizar nuevas gestiones con el ayuntamiento, se nos comunica que, al final, la corporación dictó un Decreto ordenando el cese inmediato de la actividad por carecer de las autorizaciones preceptivas.

Es preciso matizar, en este apartado, que la licencia de obras y la licencia de apertura, son diferentes en su naturaleza y finalidad. De modo que la licencia de obras tiende a comprobar la adecuación del proyecto al planeamiento urbanístico, mientras que la licencia de apertura se dirige a comprobar si los locales o instalaciones reúnen las condiciones de tranquilidad, seguridad y salubridad normativamente exigibles y las que, en su caso, estuvieren dispuestas en los planes de urbanismo debidamente aprobados.

Como ha señalado el Tribunal Supremo en sentencia de 13 de junio de 2006, en relación con la licencia de apertura y la autorización para el funcionamiento de la instalación: *"La licencia de apertura se otorga a la vista de un proyecto, y lo que tiene que decidir al concederla es si lo proyectado se ajusta a la legalidad."*

*Una vez realizada la correspondiente instalación, es preciso comprobar si lo llevado a cabo se ajusta a lo proyectado y si las medidas correctoras, en el caso de actividades clasificadas, son eficaces. Sólo tras esa comprobación puede autorizarse la puesta en funcionamiento o el ejercicio con carácter definitivo de la actividad.*

*Ambas licencias son, en algunos aspectos independientes, pues la concesión de la primera puede ser correcta y, pese a ello, improcedente*

*otorgar la segunda, como ocurriría de no haberse respetado el proyecto o de no funcionar adecuadamente las medias correctoras previstas (...)*”.

En ocasiones, pese a las múltiples molestias que algunas actividades generan a los vecinos, los titulares de las mismas insisten en que se trata de actividades inocuas y que, por tanto, no precisan de licencia de actividad, pero lo cierto es que hay que estudiar caso por caso, sobre todo cuando las mismas se ejercen en el interior de viviendas (uso exclusivamente residencial) como ocurre en el **EQ-0026/2010** (clases particulares); el **EQ-1144/2010** (antena de radio y estudio de grabación); el **EQ-0728/2010** (guardería), entre otros.

A veces, las denuncias y las reclamaciones son interpuestas tras la simple sospecha o intuición de que va a instalarse una actividad que puede resultar molesta para los vecinos, como por ejemplo el **EQ-1222/2009**, en el que los vecinos denuncian la próxima apertura de una pastelería, en los bajos de su edificio, que aún no ha comenzado a funcionar, pero ya se están realizando trabajos en el local (colocación de extractores de humos, etc.).

Iniciada la oportuna investigación, el ayuntamiento nos remitió un informe comunicándonos que, efectivamente, la actividad carecía de licencia y ha ordenado su paralización.

Asimismo, tras realizar nuevas gestiones para conocer el estado de tramitación del expediente, el ayuntamiento nos comunica que el titular del negocio ha solicitado licencia y que la misma está en trámite.

Finalmente, solicitamos información al respecto y el ayuntamiento nos respondió, mediante informe, que: *“las deficiencias detectadas por los técnicos han sido subsanadas y que el establecimiento se ajusta al proyecto, reuniendo el mismo las condiciones necesarias para concederle la licencia de apertura solicitada”*.

Se informó de los trámites a la reclamante y se procedió al archivo del expediente.

En este ejercicio, también, se han tramitado quejas de ciudadanos al ver denegada la licencia solicitada para poder ejercer su actividad.

Como ejemplo, citaremos el **EQ-0732/2010** (explotación ganadera), motivado por la falta de respuesta por parte de la administración a una solicitud de licencia de apertura de una industria artesanal de elaboración de quesos.

Tras la oportuna investigación, el ayuntamiento nos ha informado que la reclamante no ha presentado la documentación que se le había requerido, ni ha obtenido licencia de obras, ni ha llevado a cabo las mejoras en las instalaciones existentes en su explotación, tal y como se le había indicado en la calificación territorial (calificación condicionada a la realización de una serie de obras), por lo que la calificación otorgada, en su día, tenía un plazo máximo de un año para solicitar la licencia municipal de obras, finalizado dicho plazo, habría que solicitar nueva calificación.

A la vista del contenido de dicho informe, y dado que la reclamante no ha formulado alegaciones, procederemos al archivo de su expediente.

Asimismo, el expediente **EQ-0145/2010**, motivado por la denegación de licencia para abrir un centro de ocio infantil, al no cumplir con las condiciones precisas.

Tras realizar un estudio técnico del expediente, se procedió a su archivo por no apreciar vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación de la administración.

Es importante señalar que en este tipo de situaciones en que los reclamantes ven frustradas sus pretensiones, acuden a esta Institución alegando, en su mayoría, el trato discriminatorio dispensado por las corporaciones locales.

Sin embargo, los ciudadanos deben confiar en que sus pretensiones van resolverse, de modo igual para todos, sin discriminaciones injustificadas. Por ello, hemos considerado oportuno, subrayar, a modo de aclaración, que, en todo caso, la equiparación en la igualdad que puede solicitar el ciudadano que se siente discriminado, ha de ser dentro de la legalidad, es decir, que sólo cabe ante situaciones idénticas que sean conformes al ordenamiento jurídico.

El Tribunal Supremo, en sentencia, de 9 de febrero de 1993, señala que la administración tutelando el interés público, por el cual la actividad en cuestión se encuentra intervenida administrativamente, no sólo puede, sino que debe poner fin a la actividad ilícita, adoptando previamente la resolución que le sirva de fundamento, la cual será inmediatamente ejecutiva.

Asimismo, la sentencia de ese mismo Tribunal, de fecha 4 de julio de 1995, establece que ni el transcurso del tiempo, ni el pago de los correspondientes tributos, ni la tolerancia municipal pueden implicar un acto tácito de otorgamiento de licencia, de manera que la actividad ejercida sin licencia se conceptúa "clandestina", como una situación irregular de duración indefinida que no legitima el paso del tiempo, pudiendo acordarse su cese, en cualquier momento, por la autoridad municipal.

Citamos el **EQ-0118/2010** (antecedente en el **EQ-2248/2008**), motivado por el fuerte olor a pintura procedente de un taller de chapa y pintura en San Cristóbal de La Laguna, y que ya ha sido expuesto en anteriores ejercicios.

Por tanto, sólo añadiremos que, en fechas recientes, hemos recibido un nuevo informe del Ayuntamiento en el que nos comunica de manera sucinta:

- que el procedimiento sancionador incoado por carecer de licencia municipal de apertura para la venta e instalación de vehículos ha sido archivado, dado que el local ha obtenido la preceptiva licencia con fecha 24 de junio de 2010.

- Asimismo, se inicia un expediente sancionador por desarrollar la actividad de taller de chapa y pintura sin contar con la preceptiva licencia municipal de apertura, sancionada con la clausura del local hasta que obtenga la misma y con la sanción accesoria de suspensión de suministro de energía eléctrica y abastecimiento de agua potable.

- Se realiza una visita de inspección al taller, en julio de 2010, y se observan deficiencias por lo que se requiere al titular que tramite la regularización de su licencia adaptando sus instalaciones conforme a la documentación técnica que obra en el expediente y que sirvió de base para concederle la licencia de instalación.

- Con el fin de acreditar que se han subsanado los defectos detectados en la visita, el titular de la actividad debe aportar un certificado técnico emitido por un técnico competente y visado por el Colegio Profesional.

- Que se haga constar que se han ejecutado en su totalidad las medidas expuestas y, en particular, deberá certificar que la instalación de extracción de la cabina de pintura cumple con la normativa que le es de aplicación.

- Una vez aportada la documentación técnica, el interesado deberá solicitar la visita de comprobación.

De todo ello informamos al reclamante que nos comenta que las molestias han desaparecido, por lo que vamos a proceder al archivo del expediente.

Del mismo modo, hemos tramitado la queja **EQ-0044/2010**, motivada por la actividad desarrollada en una carpintería desde el año 1990, pese a que carece de cualquier tipo de autorización para poder ejercer la actividad.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al ayuntamiento que nos contesta, entre otras cuestiones, lo que sigue:

- "(...) *en la actualidad dicha actividad carece de la preceptiva licencia municipal de apertura (...).*

- *La actividad se encuentra completamente al uso desde el año 1990.*

- *Dicha actividad según las normas vigentes de planeamiento no es compatible, ya que se encuentra dentro de un suelo con calificación de Rústico Común – Asentamiento Rural donde no se admite suelo industrial.*

- *(...) cabe la posibilidad en la aplicación de las Medidas Urgentes y una vez adaptado el nuevo Plan General de Ordenación, de cumplir lo establecido en ambas normas y los parámetros urbanísticos que son de aplicación, pudiéndose admitir dicho uso".*

Obviamente, a la vista de su contenido, tras informar al reclamante, solicitamos un nuevo informe: se nos contesta lo siguiente:

- *"No se observa que en dicho lugar esté funcionando una carpintería, asimismo, preguntado a los vecinos de la zona estos manifiestan que no se aprecia dicha actividad en esa vivienda.*

*Las obras que se están realizando cuentan con las preceptivas licencias, sin embargo, serán los técnicos municipales los que determinen si las mismas se ajustan a las licencias concedidas.*

*Existen varias diligencias judiciales y administrativas por denuncias mutuas de estos dos vecinos."*

De dicha información dimos traslado al reclamante, y estamos a la espera de que realice alegaciones.

Asimismo, el **EQ-0491/2010**, en el que la reclamante denuncia un bar que funciona, en un horario determinado, como comedor escolar para unos 15 niños de entre 3 y 7 años, desconociendo si cuenta con licencia municipal de apertura.

Tras admitir la queja a trámite, solicitamos informe a la dirección del Área de Salud de Lanzarote (gerencia de servicios sanitarios del Servicio Canario de Salud) que nos contestó, entre otras cuestiones, que:

- el local es propiedad del Ayuntamiento y explotado por D...

- girada visita de inspección, desde el punto de vista sanitario, a tenor de los requisitos establecidos en la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo, Reglamento (CE) 852/2004, relativo a la higiene de los productos alimenticios y el Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas, se

observaron deficiencias y se ordenaron las medidas correctoras oportunas, con la finalidad de cumplir con la legislación sanitaria referenciada.

Tras comunicar a la reclamante esta información, hizo alegaciones, en consecuencia, solicitamos más información a la corporación. En fechas recientes, nos informa, entre otras cuestiones, que:

- no se había procedido a contestar hasta el momento por encontrarse en trámite de subsanación de las molestias detectadas, lamentando el retraso y solicitando disculpas por ello.

- A la recepción del primer escrito, se encargó un informe jurídico sobre la situación del centro, así como el inicio de los trámites para la obtención de la correspondiente licencia de actividad, es decir, la legalización de la actividad.

- Las conclusiones del informe jurídico señalan que el centro no tiene la condición de comedor escolar.

- Se ordenó la subsanación inmediata de las deficiencias detectadas por el Servicio Canario de Salud, habiéndose corregido en totalidad, tal y como se acredita en el acta última de inspección.

De todo ello dimos traslado a la reclamante sin que la misma haya hecho alegaciones al respecto, por lo que procederemos al archivo de su queja.

Hemos decidido incluir en este apartado de actividades que se ejercen sin licencia a todas aquellas que versan sobre la tenencia de animales y dedicarles una especial mención en este Informe, porque son bastante frecuentes. Por ejemplo: **EQ-0663/2010; EQ-0643/2010; EQ-0271/2010**, actualmente, en trámite; **EQ-0179/2010** (antecedente en el **EQ-1196/2007; EQ-0311/2010; EQ-0811** y **0813/2010; EQ-0352/2010; EQ-0561/2010, EQ-0546/2007**, todas ellas actualmente en trámite.

Citamos, en este apartado, el **EQ-0811/2009**, motivado por las molestias que genera a su vecino inmediato una explotación ganadera (granja caprina).

Tras iniciar las oportunas gestiones, el Ayuntamiento nos remitió un informe del que se extrae que: existe un cobertizo con tres cabras y que la policía local ha comunicado al propietario del ganado que se ha presentado una denuncia por las molestias que los animales ocasionan al vecindario, recordándole su deber de mantener en condiciones de salubridad los animales domésticos e instalaciones de acuerdo con la Ordenanza Municipal sobre tenencia de animales domésticos y de compañía.

Se informó al reclamante, y se archivó el expediente.

En cuanto a las reclamaciones relacionadas con explotaciones ganaderas, hay que tener presente que, según lo dispuesto en el Decreto 292/1993, de 10 de diciembre, por el que crea el Registro de Explotaciones Ganaderas (REG)<sup>13</sup>, las actividades ganaderas con un número inferior a 1,5 unidades de ganado mayor (UGM) no están obligadas a su inscripción en el REG.

---

<sup>13</sup> REG: instrumento que permite el seguimiento, protección y supervisión de la actuación ganadera desde el punto de vista del control sanitario de la explotación y de sus producciones y cuya gestión corresponde a la Dirección General de Ganadería.

La unidad de ganado rumiante menor (caprino / ovino, reproductores), que son, por lo general, objeto de las quejas que nos ocupan, representa 0,15 UGM, y, en consecuencia, actividades ganaderas que mantengan hasta un número no superior a 10 caprinos / ovinos reproductores, no están obligados a su inscripción en el REG, por lo que su control es competencia municipal y del correspondiente cabildo insular, pudiendo aplicarles la normativa de "actividades clasificadas por molestas, insalubres, nocivas y peligrosas", y de "calificación territorial".

Asimismo, exponemos **EQ-0047/2010**, que se origina por la instalación de una granja de pollos (de unas 6 000 aves).

Se admite la queja a trámite, y se solicita un e, tras admitir la queja a trámite, se solicitó un informe al ayuntamiento, que nos contestó lo siguiente:

- mediante Decreto dictado por esa alcaldía, de fecha 18-03-10, se ordena proceder, de inmediato, al cese de la actividad por carecer de las autorizaciones preceptivas.

- Con fecha 16-08-10, a requerimiento de esa alcaldía, se emite un informe por la policía local en el que se hace constar que la granja está totalmente vacía de animales.

- Con fecha 03-09-10, se dicta una providencia dirigida a la policía local para comprobar el grado de cumplimiento del mencionado Decreto y se emite un informe, de fecha 06-03-10, en el que se señala que, en estos días se han traído pollos, que se encuentran en la granja, desconociendo la cantidad existente. Por lo que se dará inicio al correspondiente expediente sancionador con el objeto de proceder a la clausura de la actividad.

De ello se informa al reclamante que no hizo alegaciones y, en consecuencia, procedimos al archivo del expediente.

Durante este ejercicio, se ha traspasado, desde el área de Política Territorial, el expediente **EQ-1546/2009**, en el que el reclamante denuncia el trato discriminatorio que recibe del ayuntamiento en relación con el palomar que ha instalado en su propiedad.

Según el reclamante, pese a que la actividad se encuentra en suelo agrícola, a más de 500 metros de núcleo urbano, tiene la autorización militar correspondiente, está registrado como núcleo zoológico, presentó el proyecto visado por un veterinario colegiado y cuenta con la licencia de la Real Federación Colombófila Española, el ayuntamiento ha ordenado el cese de la actividad mediante Decreto por carecer de licencia de actividad clasificada, denegando las alegaciones presentadas al respecto.

Por este motivo, admitimos su queja a trámite y solicitamos un informe a la corporación, que nos ha contestado, en fechas recientes, que no constan, en los servicios municipales, las actuaciones mencionadas.

Informamos al reclamante que no efectuó alegaciones y, en consecuencia, procedimos al archivo del expediente.

Al estudiar este asunto, hay que tener presente lo preceptuado por la Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas que advierte que no podrán emplazarse vaquerías, establos, cuadras y corrales de ganado o aves dentro de los núcleos urbanos que no sean esencialmente agrícolas o ganaderos (art.39.2).

En este apartado, mencionamos otros expedientes motivados por ladridos de perros durante la noche, generalmente propiedad de algún vecino. Por ejemplo: **EQ-0285/2009**; el **EQ-1176/2009** ambos tratados en otros epígrafes; el **EQ-1295/2010**; entre otros.

Nos referimos, en este apartado, al **EQ-0125/2009** (antecedente en el **EQ-0171/2007**) ya comentado en ejercicios anteriores. De la información recabada hasta ahora, se extrae que: hay más de 40 perros de distintas razas albergados en un centro de acogida de animales de compañía, sin que dichas instalaciones cuenten con las autorizaciones necesarias para ejercer tal actividad, vulnerando la normativa aplicable en materia higiénico-sanitaria; es del todo inadecuada para cuidar y atender correctamente a esos animales.

Informamos a la reclamante. Ella nos comunica que la situación continúa igual, por lo que hemos considerado oportuno volver a dirigirnos a ese ayuntamiento para solicitar, entre otras cuestiones, información acerca del estado de tramitación del expediente sancionador incoado al responsable, y que se proceda a ordenar el desalojo de dichos animales y el desmantelamiento de dichas instalaciones.

Ante la falta de respuesta, hemos tenido que reiterar a esa corporación nuestra solicitud e, incluso, formular el correspondiente recordatorio del deber legal de colaborar con este Diputado. En estos momentos, seguimos a la espera.

Lo cierto es que, a menudo, muchas de estas quejas parecen alcanzar, en principio, una solución favorable, pero, con el tiempo, las molestias vuelven a producirse, teniendo que proceder a abrir un nuevo expediente.

Por este motivo, no solemos solicitar a la corporación, únicamente, el desalojo de los animales, sino el desmantelamiento de las instalaciones, asegurándonos, así, que la actividad no pueda reanudarse en un futuro inmediato.

Así, ocurrió en el **EQ-2225/2008**, comentado en ejercicios anteriores, y motivado por las molestias generadas a los vecinos por una perrera sin licencia.

Dicho expediente, tras una compleja tramitación, ha sido finalmente archivado, al entender que el problema se ha solucionado de forma definitiva, puesto que el informe señala que se ha constatado la inexistencia de perros y de cobijos de madera.

En el **EQ-0671/2010**, el reclamante denuncia que, desde hace un año, no puede descansar por los perros cazadores que su vecino ha ubicado a un metro de su vivienda. Añade que, desde que el Ayuntamiento ordenó que los perros fueran retirados, la situación no ha mejorado, incluso, ha empeorado, porque ha aumentado su número. Motivo por el que el reclamante solicitó a este Diputado su intervención.

Admitida la queja a trámite, solicitamos un informe al ayuntamiento que nos contestó que: *"dadas las molestias que ocasionan los ladridos y aullidos de perros cazadores, esa Corporación a efectuado diversas gestiones con el propietario de dichos animales, llegando, incluso, a requerirle formalmente para que retire los mismos de su ubicación actual. Como quiera que hasta la fecha no ha dado el debido cumplimiento a ese*

*requerimiento, se ha procedido a la apertura del correspondiente expediente sancionador”.*

Informamos al reclamante de la respuesta del ayuntamiento, sin embargo, nos comunicó que la situación continuaba igual, motivo por el que hemos solicitado un nuevo informe. Estamos a la espera de la respuesta del ayuntamiento.

Del **EQ-1816/2008**, ya comentado con amplitud en ejercicios anteriores, añadiremos que se ha archivado. Después de una laboriosa tramitación, el ayuntamiento nos ha remitido informe indicando, entre otras cuestiones, que:

- esa Alcaldía ha ordenado el cese inmediato de la actividad de adiestramiento de hurones y perros al no resultar autorizable, según los usos urbanísticos de la parcela;

- se ha iniciado expediente sancionador y de restablecimiento del orden jurídico perturbado por la ejecución de obras sin contar con el título habilitante.

- La mera tenencia de perros en la parcela no constituye actividad clasificada.

- Se ha ordenado el desmantelamiento de las instalaciones que no resulten legalizables (conductos, huecos en la plataforma de adiestramiento de hurones) por no resultar autorizable la actividad, pero no el resto de la construcción (casetas de perros), porque estas pueden ser legalizables, siempre que cumplan la normativa municipal y sectorial aplicable.

De todo ello informamos al reclamante, sin que hiciera alegaciones al respecto.

Como puede observarse, muchas veces, se trata de perros de caza alojados en cuevas, casetas, etc., por lo que debemos hacer aquí una breve reflexión en cuanto a la gran responsabilidad que implica tener un perro de caza, especialmente en el aspecto sanitario, que el dueño no puede eludir y de cuya tarea depende, generalmente, la consecución de las garantías de convivencia con el ser humano.

A la vista de todos estos expedientes, debemos recordar que la tenencia de animales domésticos o de compañía no debe ser incompatible con el derecho al descanso, a la paz y al sosiego de los vecinos.

De este modo, si se denuncian molestias o malas condiciones en la posesión de los animales, previo informe de los servicios de inspección correspondientes, la autoridad municipal deberá requerir, en su caso, a los dueños o encargados de los mismos para que los retiren de cualquier lugar donde puedan causar molestias y garantizar así la tranquilidad de las personas.

### **1.2.2. Actividades con licencia pero que incumplen las medidas correctoras impuestas**

Según la Ley 1/998, de 8 de enero de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas, quedan sometidas a la misma todas las actividades que se denominan “clasificadas”, que son las calificadas como molestas, nocivas, insalubres o peligrosas, de acuerdo con definiciones contenidas en el propio precepto.

Si la actividad, durante su desarrollo, incumple las condiciones a las que está subordinada, la licencia deberá quedar sin efecto y deberá ser

revocada si desaparecieran 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.

La licencia de apertura es un acto administrativo motivado y establece el contenido mínimo del acto de concesión de licencia, es decir, que debe contener unos requisitos mínimos como son: el titular; la actividad a la que se dedica; calificación; fecha de concesión; domicilio de la actividad y las medidas correctoras (Art. 6 LEPAC).

Es decir, que las medidas correctoras forman parte del contenido mínimo de la licencia, lo cual implica que la actividad desarrollada queda, durante la vigencia de la licencia, sujeta a inspecciones administrativas para la comprobación del cumplimiento de las condiciones expresadas en la misma.

Por tanto, nunca será posible dejar las medidas correctoras para el momento de autorización de la entrada en funcionamiento de la industria, momento en el que lo único que cabe examinar es si se cumplieron las medidas correctoras, pero no si se instalaron y cuáles se instalaron.

El documento en que se formule la licencia debe figurar en el establecimiento, en lugar bien visible para el público y estar a disposición de los servicios de inspección competentes.

Una vez obtenida la licencia no podrá comenzar a ejercerse la actividad sin que antes se haya girado visita de comprobación por el funcionario técnico de la administración que haya dictado la resolución, según el objeto de la inspección.

De igual modo, la administración facultada para dictar la resolución y, en todo caso, los cabildos insulares podrán ordenar, en cualquier momento, que el funcionario competente gire visita de inspección a la actividad, para comprobar el cumplimiento de las condiciones exigidas en la licencia y en la normativa de aplicación.

La Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas, dentro del procedimiento que hay que seguir para el otorgamiento de licencias de actividades clasificadas, advierte que, tras la solicitud debidamente documentada por el interesado y de la información general y vecinal, se emitirá un informe técnico, que deberá versar sobre la adecuación del proyecto a la normativa urbanística y a las ordenanzas municipales; ubicación en la misma zona o proximidades de otras actividades análogas que puedan producir efectos aditivos y procedencia o no de las alegaciones presentadas en el trámite de información.

Por tanto, podemos concluir que la normativa urbanística constituye uno de los elementos sustantivos de la licencia, que debe cumplirse para su otorgamiento y que no es posible examinar la procedencia del otorgamiento de dicha licencia con abstracción del planeamiento.

Como podremos observar a continuación, no todos los expedientes tienen como objeto negocios del sector del ocio, sino a empresas tales como carpinterías, cerrajerías, supermercados, talleres de reparación de vehículos, etc., los cuales cuentan con licencia para ejercer su actividad pero, no cumplen con todas las condiciones establecidas o estas resultan insuficientes para que su desarrollo sea posible sin causar molestias a terceros.

Citamos, de manera concisa, el **EQ-0098/2008**, motivado por los ruidos que ocasiona al reclamante una fábrica, y que ha ya se ha tratado en ejercicios anteriores. Tan sólo queda añadir que, tras realizar gestiones con el ayuntamiento, este nos ha remitido informe, expresando que: "(...) *no figura en el expediente documentación que acredite la continuación del procedimiento administrativo en orden a la comprobación de los hechos puestos de manifiesto por el denunciante.*

*No obstante, esta Corporación emprenderá las acciones oportunas realizando visita por el técnico municipal competente a fin de verificar las condiciones en que es desarrollada la citada actividad, tal y como se nos solicita en el escrito."*

Tras informar al reclamante, realizó sus alegaciones, en consecuencia, solicitamos a ese ayuntamiento un nuevo informe. Nos encontramos a la espera de su respuesta.

En el **EQ-0627/2009**, una comunidad de propietarios denuncia las molestias (ruidos, vibraciones, hollín y humos) procedentes de una panadería, ubicada en los bajos de su edificio, desde el año 2004, ya que el horno comienza a funcionar desde las 4 o 5 de la madrugada.

Al parecer, según los vecinos la situación continúa igual, pese a que se dictó, en el año 2007, una orden de clausura del establecimiento hasta acreditar la realización de las medidas correctoras propuestas.

Tras admitir su queja a trámite, nos dirigimos al ayuntamiento, informándonos este que:

- *"se han adoptado las medidas correctoras y extremos que figuran en la orden de ejecución.*

- *Durante la inspección la medida de nivel sonoro que trascendió al interior de la vivienda, atribuible a la actividad de la Panadería es inferior a 30dB(A)."*

De todo ello dimos traslado a los vecinos y, al no formular alegaciones al respecto, procedimos al archivo del expediente.

Durante este ejercicio, hemos tramitado expedientes en los que la actividad cuenta con licencia pero no se ha comenzado a ejercer, 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 de ella puedan derivarse más adelante, como ejemplo el **EQ-0316/2010** (bar); **EQ-0716/2010** (punto de gestión de residuos).

El **EQ-0773/2010** se origina por los ruidos que los vecinos de una zona de Fuencaliente pensaban que iba a ocasionar una terraza de verano, como parece que así sucedió más tarde.

A pesar de las denuncias, la terraza comenzó a funcionar, durante toda la temporada estival, hasta altas horas de la noche, perturbando el descanso de de los vecinos cada fin de semana, por lo que solicitaron a este Diputado su intervención en el asunto.

Admitida a trámite la queja, nos dirigimos al ayuntamiento para pedir información. Nos remite una copia de la licencia concedida, así como de la resolución que la modifica parcialmente, ya que, contra la misma, se formuló un recurso potestativo de reposición.

De la información recabada se extrae, a modo de resumen, lo siguiente:

- el horario de apertura será a las 20 horas y el de cierre de domingo a jueves a las 3.30, salvo viernes, sábados y vísperas de festivos a las 5.00 horas.

- Queda prohibida la entrada a la terraza de menores de edad, salvo que vayan acompañados de sus padres, tutores o guardadores.

- Queda prohibida la venta, suministro, dispensación de bebidas alcohólicas y tabaco a menores de 18 años, aun cuando conste el consentimiento de los padres, tutores o guardadores.

De todo ello informamos al reclamante, el cual hizo alegaciones al respecto y, tras valorar las mismas, decidimos volver a solicitar informe al ayuntamiento. Estamos a la espera de su respuesta.

También es muy frecuente que la actividad cuente con licencia, pero, durante el desarrollo de la misma, se exceda de lo que realmente se le ha autorizado, ampliando el negocio en una terraza, utilizando maquinaria que no consta en el proyecto, realizando actividades no contempladas. Podemos citar, a modo de ejemplo, el **EQ-0283/2008**, referente a una funeraria.

En estos casos, el sentido común nos dicta que, si la actividad se excede de las inicialmente autorizadas en la licencia (extralimitación de actividades), debe corregirse y clausurarse lo no autorizado, pero no hay razón para impedir el ejercicio de lo autorizado.

Así ocurre en el **EQ-0734/2009**, debido a los molestos ruidos que causa a los vecinos la práctica de la "bola canaria", en la parte trasera de un bar.

Al parecer, hace tiempo se decretó el precinto de dicha instalación, pero al cambiar de titularidad el negocio, el precinto fue quebrantado. y comenzó a practicarse de nuevo la actividad, pese a no tener permiso para ello.

Admitida a trámite la queja, iniciamos las gestiones oportunas y, al poco tiempo, el ayuntamiento nos remitió informe del que se extraen los siguientes datos:

- el bar cuenta con licencia de apertura del año 2003;

- a raíz de la intervención del Diputado del Común, se llevaron a cabo las debidas comprobaciones, y el ayuntamiento decidió precintar la actividad denunciada por carecer de licencia.

- Hasta la fecha del informe, la actividad continúa precintada, hasta tanto no se obtenga por el interesado las correspondientes autorizaciones para ejercer la actividad, que están en trámite en ese ayuntamiento.

De todo ello dimos traslado al reclamante y procedimos al archivo de la queja.

Mencionamos el **EQ-0561/2010** (antecedente en el **EQ-1449/2008**), asunto ya comentado en otro epígrafe y motivado por un club de golf sito en la isla de Gran Canaria, en el que parte de sus actividades (hotel rural, desaladora, cancha de tenis, salón para celebraciones y centro hípico), al parecer, no cuentan con licencia de apertura. Se incoan varios expedientes sancionadores municipales que derivaron en una orden de clausura, la cual fue, con posterioridad, revocada por la jurisdicción contenciosa administrativa.

Hemos informado al reclamante y estamos a la espera de sus alegaciones.

Asimismo, exponemos de manera sucinta, el **EQ-1176/2009**, motivado por los ruidos que ocasionan a los vecinos un club de alterne por las continuas peleas, música, y otros.

Tras admitir su queja a trámite e iniciar la oportuna investigación, el ayuntamiento nos informó de que el local contaba con licencia para desarrollar la actividad de bar desde 1991, pero según informa el agente sanitario municipal: *"la actividad no se ajusta a la actividad solicitada, al tratarse de un bar con sus servicios correspondientes y varias habitaciones dotadas de camas, sofás y servicio higiénico en cada una de ellas"*.

Tras informar a la reclamante, formuló las alegaciones que consideró oportunas, en consecuencia, volvimos a dirigirnos a ese ayuntamiento para solicitarle, que ordenara a los titulares del negocio que su actividad se ajustara a los dispuesto en la licencia otorgada, cesando de inmediato el desarrollo de todas aquellas actividades que se excediesen de lo autorizado.

Hasta la fecha de este informe, dicha petición no se ha contestado, pese a que se ha reiterado, y hemos formulado el correspondiente recordatorio del deber legal de colaborar con este Diputado.

En el **EQ-0844/2010**, la reclamante denuncia los molestos ruidos procedentes de un bar, ubicado justo en la acera de enfrente, a escasos metros de su vivienda.

Según consta en el expediente, tras comprobar la policía local que la música trascendía al exterior y los reiterados incumplimientos de horario, el ayuntamiento ordenó el precinto del local.

Sin embargo, la reclamante insiste en que, desde hace unos meses, el negocio ha sido traspasado, y el nuevo titular ha reanudado la actividad en idénticas condiciones, por lo que ha solicitado la intervención de este Diputado.

Tras solicitar un informe al respecto, el departamento de infracciones del Ayuntamiento nos remitió un informe del que se extrae que, como consecuencia de las reiteradas denuncias, se solicitó a la policía local que hiciera un seguimiento de la actividad, comprobándose que en el local existe un aparato de música y un televisor, por lo que se procedió al precinto de dichos aparatos, comprometiéndose el titular del negocio a retirarlos del mismo.

Se comunica tal acción a la reclamante que formula alegaciones; en consecuencia, hemos solicitado un nuevo informe al ayuntamiento.

Algo similar ocurre cuando nos enfrentamos a actividades muy contaminantes que funcionan con licencia de actividad inocua, sin que sirva esta, por tanto, de cobertura, como ocurre en la queja expuesta a continuación.

El **EQ-1702/2008** se origina por las molestias que genera al vecindario una empresa de venta al mayor de productos alimenticios, debido al ruido que produce el continuo tráfico de camiones y las maniobras de carga y descarga, etc.

Este expediente se ha comentado en ejercicios anteriores, por lo que sólo resta decir que, tras remitir al ayuntamiento una **Sugerencia**, este nos contestó mediante un informe, de fecha 18 de agosto de 2010, que decía:

- la licencia municipal de apertura se concedió, en el año 2005, como actividad inocua, dada las dimensiones del local y la actividad que iba a

desarrollar, que de acuerdo con la memoria aportada, no contemplaba el uso de vehículos, ni almacenamiento en altura.

- Ahora bien, realizada visita de inspección al local se observó que:

*"la actividad de carga y descarga se está efectuando con las puertas abiertas hacia el vial de situación, sin medida alguna para paliar los ruidos que se originan.*

*(...) la actividad que se ejerce en el local de situación excede la actividad inocua informada de forma favorable en su día, debiendo el titular de la misma proceder a la solicitud de Licencia Municipal para la actividad que se está ejerciendo, entendiendo la misma como actividad clasificada, debiendo redactarse un proyecto técnico que contemple las medidas correctoras a implantar con el objeto de anular los efectos molestos que se originan"*

Tras informar de ello a la reclamante, sin que formulase alegaciones, procedimos al archivo del expediente, al entender que nuestra Resolución había sido aceptada por la corporación.

Como podremos observar a lo largo de este informe, la mayoría de las quejas tienen un factor común, son actividades molestas y se ejercen en edificios residenciales o muy cerca de ellos. Los vecinos se encuentran en una situación de estar pagando una hipoteca por una vivienda que no pueden disfrutar, y, en los casos más graves, tienen que abandonar su hogar.

Evidentemente, este tipo de situaciones es posible, gracias a la combinación de dos factores: por un lado, la laxitud de la administración pública, y por otro, la falta de escrúpulos de los promotores que venden sus locales comerciales permitiendo cualquier uso para así sacar una mayor rentabilidad de los mismos, perjudicando, generalmente, a los vecinos que allí residen.

Un ejemplo es el **EQ-1160/2007**, motivado por las continuas molestias procedentes de una pizzería, en Santa Cruz de Tenerife, situada en los bajos del edificio en el que vive el reclamante, tanto por los ruidos del propio establecimiento, como por el bullicio de la terraza donde atiende a sus clientes, además de otras molestias como los humos que emite por la chimenea, etc.

A pesar de las continuas denuncias del reclamante, desde hace años, la notoriedad del negocio (ubicado en una céntrica calle y con una terraza), las irregularidades detectadas por la policía local y haber una Resolución de la Gerencia Municipal de Urbanismo, de fecha 19 de septiembre de 2007, que ordena el cierre por falta de licencia, el ayuntamiento ha permitido que la actividad continuara hasta hoy.

De los informes recabados se extrae que, al final, ha obtenido licencia de apertura en el año 2009 y, recientemente, ha obtenido licencia para la colocación de mesas y sillas en la terraza, por lo que ahora ya no es "clandestina".

Obviamente, esta queja, continua en trámite en nuestras oficinas porque, si bien al principio la actividad funcionó durante años de forma ilegal, lo cierto es que ahora ya cuenta con licencia, pero, según el reclamante, sigue causando molestias.

Hemos trasladado al reclamante un extracto del informe recibido, y estamos a la espera de sus alegaciones.

Ya, en ejercicios anteriores, se expuso el **EQ-1971/2008**, motivado por las molestias que genera una pizzería en Santa de La Palma. Solo queda por añadir que, tras estudiar la documentación obrante en el expediente, pese a que los humos y olores han disminuido, consideramos oportuno volver a solicitar un informe al ayuntamiento en relación con los ruidos, petición que se reiteró, en varias ocasiones por su falta de respuesta.

Finalmente, el ayuntamiento nos ha informado que, durante la inspección realizada, se ha podido constatar que el local cumple con las condiciones impuestas en la licencia concedida y con la ordenanza municipal vigente. Además, los técnicos han comprobado que el sistema de depuración de humos funciona de acuerdo con el proyecto y que se ha sometido a las correspondientes revisiones y mantenimiento.

Se informa al reclamante que formula alegaciones, en consecuencia, procedimos a solicitar a esa corporación un nuevo informe, petición que se ha reiterado en varias ocasiones.

Actualmente, seguimos a la espera la respuesta.

Asimismo, este año se ha tramitado el **EQ-0805/2010** en el que el promotor de la queja denuncia los ruidos de un bar-restaurante ubicado en un local, bajo su vivienda, en Las Palmas de Gran Canaria.

El reclamante alega que, pese a sus múltiples denuncias, la situación no ha mejorado, por lo que solicita la intervención de este Diputado.

Tras admitir la queja a trámite, solicitamos un informe al ayuntamiento, en el que nos informa:

- mediante Resolución de esa alcaldía se requiere al titular del local para que proceda a dotar a la totalidad del mobiliario de tacos de goma o de cualquier otro material que impida la transmisión del ruido a la vivienda del denunciante.

- De forma inmediata deberá suspender la puesta en marcha de la máquina peladora de papas en horario nocturno e impedir que los usuarios produzcan cánticos, gritos, algarabías, etc.

- Deben adoptarse todas las medidas legales oportunas y, en caso de incumplimiento, se advierte de la clausura.

Hemos informado al reclamante y, al no formular alegaciones, procederemos al archivo del expediente, al entender que el problema se encuentra en vías de alcanzar una solución favorable.

Ya, en el ejercicio anterior, comentamos el **EQ-1125/2009**, motivado por las molestias que ocasiona un restaurante-pizzería, en Arona, a una comunidad de propietarios debido a los ruidos, humos, letreros luminosos en la fachada, a menos de un metro de los dormitorios, aparatos de aire acondicionado instalados en la fachada del edificio sin permiso, etc.

Asimismo, se ha denunciado la realización de obras en la fachada (ha abierto puertas, ventanas, ha construido un cuarto para las bombonas de gas, etc.), sin consentimiento de los vecinos, y ha puesto en funcionamiento la terraza del local, sin tener licencia para ello.

De la información recabada al ayuntamiento se extrae que, al principio, la licencia concedida (cafetería de una taza) no correspondía a la actividad realmente desarrollada (restaurante pizzería), por lo que se inició expediente sancionador.

Tras informar a la reclamante, formuló alegaciones y volvimos a solicitar un informe al ayuntamiento.

La relación con la reclamante es muy fluida y, periódicamente, nos mantiene informados, por lo que sabemos que los aparatos de aire acondicionado han sido retirados y que el negocio ha obtenido licencia para restaurante, pero, por lo demás, la situación continúa igual.

Por este motivo hemos vuelto a dirigirnos a esa corporación para que, entre otras cuestiones, se realice una visita y se compruebe si el local comparte el *shunt* de ventilación con las viviendas y el asilamiento acústico del mismo, así como se realice una medición de los ruidos.

Actualmente, seguimos a la espera de su respuesta.

Asimismo, el **EQ-1425/2009**, relativo a las molestias que padece una familia por una tasca, en el Puerto de la Cruz, ubicada en los bajos del edificio en el que residen, debido al elevado nivel de la música hasta altas horas de la noche.

Tras realizar varias gestiones con el ayuntamiento, se nos remite un informe en el que nos comunica que durante la visita de inspección se ha comprobado que:

- el local cuenta con licencia de apertura para actividad de bar restaurante
- Dispone de aparatos o equipos de música con altavoces, piano eléctrico para música en vivo, no correspondiendo esta actividad con la licencia que posee de actividad clasificada como grupo 2, según la cual, tiene prohibido el empleo de aparatos e instrumentos musicales en el local al no mencionarse estos en el proyecto.

Se informa al reclamante que formula alegaciones, en consecuencia, nos dirigimos, de nuevo, al ayuntamiento, solicitando, entre otras cuestiones, que se ordenara la retirada inmediata de los aparatos musicales con el fin de que la actividad se ajuste a la licencia concedida.

Nuestra petición se ha reiterado en varias ocasiones, sin que hasta la fecha haya sido satisfecha.

En el **EQ-0516/2010**, el reclamante manifiesta estar desesperado por las continuas molestias que le ocasiona un bar por los ruidos, por los olores que emite un aparato extractor y unas chimeneas que ha colocado en la fecha principal del edificio, sin autorización de los vecinos.

Tras estudiar la documentación obrante en el expediente, solicitamos un nuevo informe, y se nos contesta, en fechas recientes, y, entre otras cuestiones, se dice que:

*"(...) una vez emitido el informe de por la policía local en el que se verifique la producción de ruidos y molestias se procederá a incoar expediente sancionador (...).*

*Por otro lado, emitido informe por la ingeniera técnica municipal en el que se acredite el incumplimiento de las medidas correctoras impuestas al responsable de la actividad, se adoptará por parte de este Excmo. Ayuntamiento la Resolución de alcaldía correspondiente a fin de dar cumplimiento con la legalidad vigente, ordenando el cese de la actividad, si fuera necesario, hasta que sean adoptadas las medidas impuestas, para su normal funcionamiento."*

Se traslada al reclamante esta información, y se está a la espera de sus alegaciones.

La experiencia en el área nos indica que muchos reclamantes plantean en sus quejas que con frecuencia las aceras son "ocupadas", transformándose en una ampliación del negocio, ya sea a modo de terrazas, con mobiliario, máquinas expendedoras, etc., como ocurre en el **EQ-0945/2007**, en el municipio de Arona; bien con vehículos o materiales cuando se trata de talleres, etc., como en el **EQ-0455/2009**, en San Sebastián de La Gomera.

En cualquier caso, estos elementos impiden a los transeúntes circular por ellas con comodidad, convirtiéndose en auténticos laberintos de difícil acceso, especialmente, para las madres con hijos pequeños, personas mayores, discapacitados, etc.

Por este motivo, un año más, queremos recordar a los poderes públicos su obligación de cumplir la legislación vigente en la materia<sup>14</sup>, apelando a la sensibilidad y el civismo de todos para eliminar las barreras arquitectónicas todavía hoy existentes, y poner en marcha las actuales políticas integrales de accesibilidad universal, con el objetivo de avanzar en la consecución de un espacio común más habitable en general, y una mejora en la calidad de vida de las personas discapacitadas en particular.

El **EQ-0365/2009** (antecedente en el **EQ-1489/2006** y **EQ-0381/2004**) se origina por las molestias que producía a la reclamante un restaurante en Tías.

En estos momentos, esta reclamación se encuentra archivada, tras recibir un informe del ayuntamiento comunicándonos, entre otras cuestiones, que:

- el propietario fue requerido para que subsanara las deficiencias detectadas, y, no habiendo subsanado los defectos, se procedió a decretar el cierre del establecimiento.

- Se ha comprobado que la actividad continúa cerrada al público desde hace un año y, por parte del ayuntamiento, se ha iniciado mediante Decreto el trámite legal de declaración de caducidad de la licencia de actividad de bar-restaurante.

Asimismo, durante este ejercicio se ha procedido al archivo del **EQ-0357/2009**, en el municipio de Mogán, tras recibir un informe del ayuntamiento y dar traslado del mismo al reclamante.

De la información recabada hasta ahora, se extraen lo siguiente:

- en el local se desarrolla la actividad de ciber, y habiendo solicitado licencia para ello, la misma se encuentra en trámite administrativo.

- Habiendo denunciado los ruidos procedentes de las personas que acuden al local y de las persianas metálicas al cerrar, se ha comprobado por la policía local que la actividad se encuentra cerrada o con labores de limpieza y sin ruido. Y las persianas están en perfecto estado de mantenimiento y engrasado.

El **EQ-1373/2009** (antecedente en el **EQ-2209/2008**), en el municipio de La Matanza de Acentejo, lo promueve un reclamante en calidad de presidente de la comunidad de propietarios del edificio afectado

---

<sup>14</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

por las molestias (ruidos, gases y humos) que generan dos locales (bares) desde hace años.

Este expediente ya ha sido ampliamente expuesto en ejercicios anteriores por lo que sólo añadiremos que el ayuntamiento nos informó que, tras realizar la visita de inspección a sendos locales, se detectaron deficiencias en el equipo de música y en el sistema de extracción, requiriendo a los titulares para que los subsanaran, así como la aportación de documentación.

Esta información se comunica al reclamante y a la vista de sus alegaciones, nos hemos dirigido al ayuntamiento solicitando un nuevo informe. Permanecemos a la espera de su respuesta.

Durante este ejercicio, se encuentran en trámite otros expedientes como por ejemplo el **EQ-0844/2010**, en el municipio de Arrecife, por los ruidos de un bar con música; el **EQ-192/2009**, en el municipio de Puerto del Rosario, por las molestias que genera una granja; el **EQ-1128/2009**, en el municipio de La Matanza de Acentejo), debido a los ruidos de los machetazos ocasionados en una carnicería etc.

El **EQ-0840/2009**, motivado por las molestias que genera una pizzería, en el municipio de Arucas, ya comentado en el informe anterior tras una laboriosa investigación, el secretario general del ayuntamiento nos contestó, en un informe del que se extrae lo siguiente:

- que se han llevado a cabo visitas de inspección al local por parte de técnicos del servicio de Industria y Comercio, y se ha efectuado una comprobación de las condiciones en que funciona la actividad, e, incluso, una medición de ruidos, ajustándose, en su desarrollo, a lo preceptuado en la ordenanza municipal sobre protección del medio ambiente contra la emisión de ruidos y vibraciones.

- La conclusión de esas mediciones es que el nivel de ruido de fondo supera lo límites de la ordenanza, y es inapreciable el ruido de la actividad frente al ruido de fondo.

- El local dispone de licencia de apertura y funcionamiento de la actividad de restaurante-pizzería. Sin embargo, no ha sido acreditado que disponga de la autorización necesaria para la instalación de aire acondicionado expedida por esa corporación.

- No se han detectado malos olores provenientes de la actividad y el ruido producido no se transmite al exterior con las ventanas cerradas.

- El 10 de junio de 2009, el reclamante presentó un escrito en la corporación solicitando la retirada de su denuncia, por acuerdo entre ambas partes, por lo que resulta extraño que el interesado haya acudido al Diputado del Común.

De todo ello informamos al reclamante y, al no hacer alegaciones, procedimos al archivo de la queja.

Igualmente, como en años anteriores, citar los **EQs. 1159 y 0697/2007** (Telde) ambos relativos a las molestias ocasionadas por una actividad industrial, en los que tras una compleja tramitación el Ayuntamiento nos ha informado que, nuevamente, se ha procedido a medir el nivel de ruidos y han sugerido "in situ" nuevas medidas correctoras (tales como mantener la puerta cerrada del local durante el funcionamiento de la máquina universal,

pudiendo estar abierta con el resto de operaciones propias de la actividad), para evitar ruidos molestos a los vecinos.

De todo ello informamos a los reclamantes sin que estos hayan presentado alegaciones al respecto, por lo que hemos procedido al archivo de ambos expedientes en nuestras oficinas.

No obstante, en cuanto a ese tipo de medidas, debemos indicar que la experiencia en el área nos induce a pensar que, siendo estas tan poco tangibles y de fácil incumplimiento, con el tiempo, lamentablemente, pueden resultar insuficientes.

Citamos el **EQ-0014/2010** que se origina por las múltiples molestias que genera a la reclamante y su familia una carpintería de aluminio, en el municipio de Arucas, muy cercana a su vivienda: Es grande la cantidad de polvo, ruido y suciedad que genera.

Iniciada la oportuna investigación, nos dirigimos al ayuntamiento, el cual, en un informe, nos comunica lo que sigue:

- Tras detectar, en las visitas de inspección de la citada actividad, anomalías subsanables, la corporación requirió a la mercantil para que procediera a dar cumplimiento de las medidas correctoras propuestas en los informes técnicos emitidos por el negociado de actividades clasificadas de la Consejería de Industria, Comercio y Artesanía del Cabildo de Gran Canaria.

- Realizadas las obras, por motivos de organización interna no ha sido posible realizar la visita hasta la fecha. No obstante, se están adoptando las medidas oportunas a los efectos de comprobar si todo es conforme con la normativa vigente.

De todo ello hemos informado a la reclamante y estamos a la espera de sus alegaciones.

Antes de finalizar este epígrafe, hay que indicar que, durante este año, también hemos tramitado quejas contra la compañía eléctrica UNELCO-ENDESA.

En este sentido, citamos el **EQ-0757/2010** que se encuentra en trámite. El reclamante denuncia los molestos ruidos procedentes de un transformador, propiedad de Unelco, en el municipio de Ingenio, que se encuentra ubicado justo debajo de su vivienda.

Tras admitir su queja a trámite, solicitamos un informe al ayuntamiento, que hubo de reiterarse ante la falta de respuesta en varias ocasiones hasta que, al final, nos contestó que: *"intentada en dos ocasiones, la notificación al interesado a través de la Policía Local y, realizadas dos visitas del técnico municipal al inmueble, no se ha podido contactar con el interesado en su domicilio"*.

Al trasladar al reclamante dicha información, ha vuelto a ponerse en contacto con nosotros muy indignado, pues afirma que la dirección de su domicilio es correcta y que su móvil está operativo, por lo que es muy fácil localizarle.

A la vista del contenido de sus alegaciones, hemos creído conveniente volver a solicitar un informe al ayuntamiento. Estamos a la espera de su respuesta.

Exponemos el **EQ-0605/2009**, que es continuación del ejercicio anterior, debemos exponer el motivado por la contaminación (ruido, vibraciones y humos) que genera la Central Eléctrica Las Salinas, ubicada en Puerto del Rosario, propiedad de UNELCO.

Según la documentación hasta ahora recabada, 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, en mayo de 2009, 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.

Hemos trasladado a la reclamante el informe recibido de la Consejería de Industria Comercio y Nuevas Tecnologías, pero no efectuó alegaciones. Sin embargo, consideramos que era procedente dirigirnos, de nuevo, al ayuntamiento para solicitar la adopción de medidas dirigidas a disminuir el nivel de contaminación.

En fechas recientes, hemos recibido el contenido de un extenso informe del consejero director de Unión Eléctrica de Canarias Generación S.A. que concluye señalando que: *"(...) una vez implementadas las medidas correctoras técnicamente factibles propuestas en el Proyecto mencionado que se prevé sea en el mes de noviembre de 2010, se realizarán nuevamente medidas en la Central y en la zona urbana de influencia de la misma, al objeto de comprobar los valores calculados a través del modelo teórico ya mencionado que consideramos estarán muy por debajo de los objetivos de calidad acústica en suelo de uso residencial fijados en el Real Decreto 1367/2007 por el que se desarrolla la Ley 37/2003."*

Tras informar de todo ello a la reclamante, efectuó alegaciones cuyo contenido se encuentran, actualmente, en estudio.

El **EQ-0031/2008** se origina por los ruidos producidos por los transformadores de UNELCO-ENDESA, en el municipio de Arrecife, ubicados debajo de la vivienda de la reclamante, especialmente molestos durante la noche.

Este expediente ya ha sido comentado en años anteriores, debemos añadir, no obstante, que en mayo de 2010, el departamento de infracciones del ayuntamiento nos remitió un informe que concluía en que los niveles de ruidos son inferiores a los establecidos en la ordenanza municipal.

Se informa a la reclamante que efectuó alegaciones manifestando su disconformidad con el mismo, por lo que volvimos a dirigirnos a esa corporación.

Con fecha 28 de septiembre, el ayuntamiento nos remite nuevo informe del que se extrae lo siguiente:

- si bien las mediciones se efectuaron con puertas y ventanas cerradas, en ningún momento, se verificó el cumplimiento por parte de la referida vivienda de las exigencias básicas de calidad, concretamente, las referentes a protección contra el ruido, establecidas por la normativa de edificación que le fuera de aplicación.

- Las mediciones efectuadas no permiten determinar los niveles derivados del funcionamiento del referido transformador, al carecer de la precisión exigida, debido a que el ruido de fondo "enmascara" el sonido de interés.

- Del análisis de los niveles de ruido obtenidos en los distintos emplazamientos de estudio, con actividad ruidosa funcionando, se

desprende que los niveles son inferiores a los que establece la referida ordenanza municipal (30 decibelios).

De todo ello informamos a la reclamante y estamos a la espera de su respuesta.

### **1.3. Naturaleza de las quejas**

Del estudio de las quejas recibidas durante todos estos años, se deduce que, con independencia de si la actividad se ejerce de forma ilegal o no, y si esta cumple las medidas correctoras impuestas o no, los temas que más preocupan a los ciudadanos son, sobre todo, dos: la contaminación a la que están sometidos (ya sea por ruido, por humos, por malos olores o por los campos electromagnéticos), así como la falta de actuación por parte de los poderes públicos ante tales agresiones.

Por ello, a continuación, desarrollamos con más amplitud estos temas, dedicando a cada uno de ellos un apartado.

#### **1.3.1. Molestias por ruidos**

La OMS<sup>15</sup> ha denunciado en varias ocasiones que más del 70% de los españoles se ve sometido a unos niveles de ruido superiores a los recomendables para la salud.

La percepción de este tipo de inmisión es algo subjetivo, no sólo depende de la sensibilidad de las personas, sino de las circunstancias en las que estas se encuentren, características del sonido (intensidad, duración, tono, variaciones en el tiempo, etc.). De manera que, en una discoteca, los 100-110 dB resultan aceptables y hasta agradables para el que se encuentra allí divirtiéndose, sin embargo, 40 dB pueden parecerle a esa misma persona algo insoportable, si lo que intenta es dormir.

Una de las consecuencias más graves de la exposición al ruido, mantenida durante un cierto tiempo, es que desencadena un cuadro de estrés crónico, que repercute negativamente en la salud, porque provoca un aumento de la tensión arterial, un aumento de un 30% del riesgo de sufrir infarto, trastornos gastrointestinales, insomnio, predisposición a las infecciones, así como trastornos psicofísicos (ansiedad, depresión, irritabilidad, náuseas) y cambios de conducta.

Para los españoles, el ruido sigue siendo uno de los principales problemas de nuestras ciudades y, así, se recoge en las estadísticas del INE<sup>16</sup> y en los informes de los distintos Defensores, puesto que produce efectos negativos sobre la salud física y mental de las personas y perturba la convivencia humana, dificultando "la comunicación".

No es preciso recordar que la Jurisprudencia ha admitido la potencial influencia de los ruidos en derechos constitucionales clásicos como el relativo a la integridad física y moral (art. 15); a la intimidad personal, familiar y la inviolabilidad del domicilio (art. 18); a la salud (art 43); y de menor manera, aunque igualmente reprochables, la libertad de elección de residencia (art. 19), a la propiedad privada (art 33), al trabajo (art. 35) y al libre desarrollo de la personalidad (art 10).

---

<sup>15</sup> Organización Mundial de la Salud

<sup>16</sup> Instituto Nacional de Estadística

No cabe duda de que el ruido es la variable ambiental que provoca más urgencias hospitalarias, por lo que los ciudadanos no comprenden que el "estado del bienestar" se inhiba y no busque soluciones eficaces.

Por ello, desde aquí queremos insistir en que es preciso que uno de los objetivos principales de este Gobierno sea la reducción del impacto acústico, estableciendo objetivos de calidad ambiental y programando medidas de regulación, prevención, vigilancia y corrección, en especial, en los ámbitos urbanos y en las áreas más frecuentadas por los turistas.

A continuación, mostramos un gráfico del nivel de decibelios que supone el desarrollo de determinadas actividades o ambientes y las reacciones de nuestro organismo ante tales situaciones, para así ser un poco más conscientes de este peligroso contaminante.

<b>Nivel de presión acústica</b>	<b>Ambientes – Actividades – situaciones</b>	<b>Percepción</b>
130 dBA	Tracas de artificio, motor a reacción (a 10 m)	Sensación dolorosa
110 dBA	Motocicleta a escape libre	Sensación insoportable y necesidad de salir de ese ambiente
100 dBA	Discoteca, sirena de coche (a 10 m)	" "
90 dBA	Taller mecánico, túnel de limpieza	Sensación molesta
80 dBA	Bar animado, interior del metro, calle ruidosa, niños jugando, cadena montaje	" "
70 dBA	Conversación en voz alta, oficinas, almacenes, extractor de humos, tráfico rodado	Ruido de fondo incómodo para conversar
60 dBA	Lluvia, restaurante, conversación sosegada, comercio, ventilador (a 1 m)	" "
50 dBA	Aula (ruido de fondo), calle tranquila, ronquidos, oficina (ruido de fondo)	Nivel de fondo agradable para la vida social.
40 dBA	Sala de estar (ruido de fondo) roce de la ropa, biblioteca, mascar chicle	" "
30 dBA	Dormitorio, frigorífico (a 1 m)	Nivel de fondo necesario para descansar
20 dBA	Iglesia vacía, vuelo mosquito, estudio de radio	" "
10 dBA	Respiración, cabina audiométrica	" "
0 dBA	Umbral de audición de un joven sano	Silencio inquietante

Si analizamos en profundidad el problema que subyace en la mayor parte de las quejas, se deduce que la clave se encuentra en la convivencia de usos incompatibles, puesto que los horarios y la intensidad de los mismos son bien distintos, lo cual hace que esto sea una fuente constante de conflicto.

A menudo, observamos como los locales de la planta baja de edificios residenciales se ocupan por actividades que generan una gran cantidad de ruidos, mermando la calidad de vida de los que allí residen ya que, por lo general, cuentan con un pésimo sistema de insonorización o, simplemente,

carecen de él y, como todos sabemos, son muy pocas las propiedades horizontales que cumplen con las normas básicas de aislamiento.

En este sentido, podemos citar algunos expedientes: el **EQ-2085/2008** (almacén de madera, en Los Llanos de Aridane); **EQ-1148/2008** (relacionado con el **EQ-0739/2007**, carpintería, en San Cristóbal de La Laguna); **EQ-1381/2009** (ruidos de motores en una vivienda de Las Palmas de Gran Canaria); el **EQ-0455/2009** (taller de chapa y pintura, en San Sebastián de La Gomera); **EQ-0142/2010** (bar cafetería, en Arucas); **EQ-1098/2009** (restaurante, en Las Palmas de Gran Canaria); etc.

Es por todos conocidos que el problema de la prueba es una cuestión central en todo procedimiento, sobre todo, en este tipo de agresiones que "no se ven". Sin medición del impacto acústico, no tendremos una valoración correcta de la actividad, y será imposible adoptar medidas. Por eso es fundamental para el afectado contar con un informe técnico o pericial que constate la existencia real de la molestia.

Recordemos que, en el procedimiento administrativo, rige, con carácter general, el principio de oficialidad de la prueba, según el cual el órgano administrativo está específicamente obligado a desarrollar, incluso, de oficio, es decir, sin que medie petición al respecto de los interesados, todos los actos de instrucción y, por consiguiente, todas las actividades probatorias que se consideren adecuados para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales debe pronunciarse la resolución.

La simple contradicción sobre los hechos obliga, pues, a practicar las pruebas necesarias para determinar con exactitud los que hayan de tomarse como base para la resolución (ss. de 7 de marzo de 1970, 14 de octubre de 1981, 20 de mayo de 1983).

Además de esos inconvenientes, en ocasiones, nos encontramos con el problema añadido de que algunos municipios no tienen una ordenanza municipal reguladora del ruido, pese a lo importante que es para la convivencia ciudadana.

Un ejemplo de este vacío normativo es el Ayuntamiento de Hermigua y el de San Cristóbal de La Laguna, entre otros. Este último caso es de especial gravedad, pues se trata de un municipio que cuenta con 152 000 habitantes, un aeropuerto, una universidad, una zona comercial importante y núcleos poblacionales muy compactos.

Por este motivo, no podemos dejar de hacer, desde esta Institución, un llamamiento a las corporaciones locales que se encuentren en esa situación, para que elaboren el marco normativo necesario.

Somos conscientes de las dificultades que nos vamos a encontrar en la lucha contra el ruido, por eso y para evitar la contaminación acústica, es necesaria la implicación de todos, administraciones, legisladores, ciudadanos, empresarios y políticos.

Citamos, sucintamente, el **EQ-1161/2009**, en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria. El reclamante denuncia las molestias ocasionadas por un restaurante que instaló, una noche, aparatos de música en el Paseo Las Canteras con motivo de una degustación.

Tras realizar algunas gestiones, consideramos oportuno formular a ese ayuntamiento una Sugerencia al respecto.

Transcurrido un tiempo, el ayuntamiento nos respondió con un informe, del que se extrae, entre otras cuestiones, que: *"la licencia fue concedida en derecho, correspondiendo a la administración municipal la autorización de uso de dominio público y actividades a desarrollar, justificadas por el cumplimiento de los fines que se autorizan y dentro de los márgenes del derecho general de los administrados.*

*Asimismo, ni se han vuelto a autorizar nuevas actividades a la misma empresa para el mismo u otro fin".*

Tras informar de ello al reclamante, procedimos al archivo de la queja en esta Institución, entendiendo que nuestra Resolución ha sido aceptada.

El **EQ-0645/2009**, ya tratado en el ejercicio anterior, se refiere a las molestias que ocasionan, en el municipio de Gáldar, a un vecino los vendedores ambulantes que circulan por el municipio, debido, sobre todo, al uso de megafonía (altavoces portátiles que utilizan mientras circulan con sus vehículos por las calles).

Pese a que las molestias han cesado, el reclamante insiste en el tema, por lo que solicitamos un nuevo informe al ayuntamiento que nos informa que: *"se han llevado a cabo por la policía local servicios de control de la zona, a diferentes horas y días, sin que se haya podido identificar a algún vendedor"* y añade que: *"cuando sean identificados se incoará el correspondiente expediente sancionador, siendo ya sintomático que el reclamante reconozca la disminución de las molestias y que no se utilicen los altavoces para anunciarse".*

Esta información se traslada al reclamante que no realizó alegaciones. Se procede, en consecuencia, al archivo de la queja.

Curiosamente, estos últimos años hemos recibido algunas quejas relativas al ruido procedente de diversas fuentes como los centros de culto religioso (iglesias) por las molestias que estos ocasionan a los vecinos más cercanos.

Según la última encuesta realizada por el CIS<sup>17</sup>, en febrero de 2010, el 75% de la población es católica con lo cual las quejas en materia de ruidos por celebraciones religiosas o campanas de iglesia son muy reducidas.

Es comúnmente aceptado que el tañido de las campanas es un sonido vinculado a las relaciones de vecindad, cumple una función social y supone un valor histórico y patrimonial que para muchos hay que preservar. Sin embargo, otros exigen el cumplimiento de la legalidad vigente al respecto.

En este sentido, hay que recordar que, el año pasado, se presentó en esta Institución una queja motivada por las molestias que causa a una vecina el toque de las campanadas de la iglesia de Hermigua. Es el **EQ-0515/2009**. Este expediente continúa en trámite. Se solicitó un nuevo informe al ayuntamiento, y, en fechas recientes, nos ha remitido su respuesta. Según informe municipal, a raíz de las denuncias de esta vecina, se modificó el toque de las mismas y, de nuevo, se han dirigido al párroco, quien informa que:

- que de lunes a domingo las campanas tocan desde las 8.00h hasta las 22.00h, con sus respectivas medias horas.
- Los martes y los domingos antes de la celebración de la Eucaristía se hacen tres repiques que duran un minuto cada uno.

---

<sup>17</sup> Centro de Investigaciones Sociológicas.

Al mismo tiempo, el ayuntamiento, en su informe, señala, entre otras cuestiones, que, tal y como le solicitamos, se ha consultado a los vecinos más próximos al templo parroquial y ninguno ha manifestado oposición al toque de las campanas.

Por todo ello, la corporación entiende que se hacen a una hora prudencial, se han suprimido los toques nocturnos, estando, en la actualidad, dentro de los límites vigentes, sin alterar la tranquilidad y sosiego de la vida cotidiana de los vecinos, que no ven interrumpido su sueño, puesto que desde las 22 h hasta las 8.00 h no se reanudan las campanadas. De esta forma, no se pierde del todo la seña de identidad local que puede considerarse el toque horario de las campanas.

A la vista de dichas consideraciones, entendemos aceptada la Recomendación que formulamos a esa corporación y, tras informar de todo ello a la reclamante, estamos a la espera de sus alegaciones.

Obviamente, en este tipo de conflictos, es preciso conciliar la tradición con el cumplimiento de la Ley y el derecho al descanso de los vecinos.

Esta misma situación se ha dado en otros municipios de nuestro país y existe una amplia Jurisprudencia al respecto (STC de Castilla y León de 1/2/2002; TSJA 1/10/2007; etc.) y parece haber unanimidad en cuanto a que el nivel del ruido no debe superar el límite establecido en cada ordenanza municipal, y es competencia de las corporaciones locales establecer las medidas correctoras que deben adoptarse.

Durante este ejercicio, también se han tramitado algunos expedientes motivados por las actividades organizadas por algún club social o deportivo, etc., que consisten en fiestas, campeonatos, reuniones, etc., que duran hasta altas horas de la noche, por lo que los reclamantes, no sólo no pueden descansar, sino que son desdeñados por algunos de sus vecinos.

Citamos algunos ejemplos: **EQ-0561/2010** y **EQ-1449/2008** (Club de Golf en Telde); **EQ-0834/2008** (fiestas en la cantina de un campo de fútbol en San Cristóbal de La Laguna); **EQ-0734/2009** (campo de bola canaria en Tuineje). Estos expedientes ya se han expuesto en otros epígrafes de este informe.

El **EQ-1011/2009**, ya expuesto en el Informe anterior, se origina en las molestias que padecen las personas que residen cerca del Estadio Heliodoro Rodríguez López, en Santa Cruz de Tenerife, los días de partido, venta de abonos, etc., que dejan gran cantidad de basuras que se acumulan en la zona y los ruidos que sufren durante toda la noche por los escándalos, peleas, etc., además de graves problemas de tráfico y de inseguridad ciudadana. Añadiremos que, tras realizar las oportunas gestiones con el ayuntamiento, este nos contestó con un informe en el que manifiesta que el servicio de limpieza viaria tiene un plan de trabajo establecido para las zonas de competencia municipal (barrido de calzadas y aceras; baldeado de calzadas, etc.), y, además, se han establecido servicios especiales en determinadas fechas para reforzar la zona y poder atender la gran cantidad de residuos que queda.

Asimismo, han dirigido varios escritos al citado club deportivo para que realice una limpieza interior del recinto, especialmente, en los pasillos exteriores, para evitar que los papeles caigan a las aceras una vez limpias.

Tras informar de todo ello al reclamante, hemos procedido al archivo del expediente.

No somos ajenos a que este tipo de eventos (deportivos, musicales, etc.) genera un gran interés en la población, especialmente entre la más joven, que acude en masa a los mismos, dejando un rastro de suciedad en la zona. Motivo por el cual debemos insistir, aquí, en que es absolutamente necesario reforzar los servicios municipales de limpieza y de recogida de basuras en las zonas donde tienen lugar estos espectáculos, aumentar la presencia policial, en especial, si se celebran de noche, y adoptar todas las medidas necesarias para paliar, aunque sea mínimamente, el sufrimiento de estos vecinos ante los efectos colaterales de estos actos.

En esta misma línea, ya, en el ejercicio anterior, planteábamos el problema de la movida nocturna y el botellón, una práctica cada vez más extendida en nuestras ciudades, y que ha motivado algunas de las quejas tramitadas este año. El **EQ-0941/2010**, en el municipio de Puntagorda, actualmente en trámite; el **EQ-1287/2010**, en Adeje, entre otros.

En Canarias, esta práctica comenzó hace unos años, como una alternativa barata al alto precio de las consumiciones en los locales, aprovechando el clima benigno y la necesidad de los jóvenes de relacionarse en un ambiente distendido, antes de dirigirse a pubs, bares, etc. Sin embargo, ahora se ha convertido en un fenómeno de masas, que se ha generalizado en, prácticamente, todas las ciudades, ante la tolerancia de las autoridades municipales y pese a las numerosas quejas vecinales.

En estos expedientes se denuncia básicamente el elevado nivel de ruido en las calles a altas horas de la noche y el rastro de suciedad (botellas, papeles, micciones, etc.) que esas personas dejan en la vía pública, unido a problemas de inseguridad en la zona, el consumo de alcohol y drogas, en especial, ente la población menor de edad, así como el destrozo del mobiliario urbano y deterioro de los espacios públicos donde tiene lugar esta práctica (plazas, parques, aparcamientos, playas, e, incluso, en las inmediaciones de los locales de ocio más concurridos).

Debemos recordar que la Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas, dispone que, si en el exterior y en las proximidades de un local público donde se expendan bebidas alcohólicas se produjera con reiteración la acumulación de personas con consumo de alcohol o emisión desordenada de música o ruidos, la autoridad municipal podrá declarar el local inadecuado para el fin que fue otorgada la licencia o autorización, quedando estas revocadas tras la declaración de inadecuación por razones de interés público.

Hay que señalar que, ya alguna comunidad autónoma, está estudiando endurecer las medidas antibotellón, haciendo responsables subsidiarios a los padres de todas aquellas sanciones que se impongan a sus hijos por esta práctica, con el fin de que los padres se impliquen a la hora de inculcar a sus hijos buenos hábitos.

Evidentemente, se trata de un tema complejo y debemos abogar por ordenanzas de comportamiento cívico, y por iniciativas que promuevan un mayor civismo y educación, exigiendo una actitud más responsable de estos jóvenes.

Para tener una visión más cercana a nuestras islas, debemos indicar que, en los medios de comunicación, se ha publicado, recientemente, que el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, el 2 de noviembre de 2010, levantó 112 actas por consumo de alcohol y, en Arrecife, el ayuntamiento ha iniciado una campaña contra el consumo de alcohol en la vía pública,

durante las noches de viernes y sábados, llevándose a cabo, en un solo fin de semana, 28 intervenciones por ruidos en la calle derivados del botellón.

Somos conscientes de que esta práctica goza de la participación masiva de jóvenes, muchas veces convocados través de redes sociales, pero, dada la gravedad de las circunstancias, esta Institución debe insistir en hacer un llamamiento a las corporaciones locales para aumentar los esfuerzos dirigidos a erradicar este tipo de comportamientos y fomentar otro tipo de ocio para los jóvenes que no esté centrado en el consumo de alcohol, un ocio alternativo.

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., que generan el mismo tipo de efectos negativos.

Lo cierto es que, durante este ejercicio, no hemos recibido queja alguna referente a este tipo de eventos, pero, sí hemos tramitado expedientes relativos a festejos de menor entidad, organizados por asociaciones de vecinos e, incluso, por el propio ayuntamiento.

Mencionamos el **EQ-1794/2008**, en el municipio de Gáldar, derivado de las molestias producidas en un local social que funciona como bar cafetería, y que realizaba sesiones de bingo y lotería con micrófono. Añadía el promotor de esta queja 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 esta documentación al reclamante que realizó alegaciones. Por ello, solicitamos un nuevo informe a esa corporación.

Nuestra petición hubo de reiterarse, hasta que el ayuntamiento contestó que:

- el 18 de mayo se reiteró al subcomisario jefe de la policía local la orden de precinto del bar, y se efectuó el 31 de mayo.

Se informa, de nuevo, al reclamante que nos comunica, en sus alegaciones, que el local permaneció cerrado unos días, pero ha vuelto a abrir, sin que las deficiencias hayan sido reparadas.

Por ello, volvimos a solicitar un informe al ayuntamiento, que nos vuelve a contestar que:

- que el expediente de otorgamiento de licencia de actividad del bar se encuentra actualmente en trámite (...)

- 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 volvió a formalizar alegaciones y, atendiendo a las mismas, solicitamos un nuevo informe al ayuntamiento. La contestación fue en los siguientes términos:

- 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 al no formular más alegaciones, vamos a proceder al archivo del expediente.

El **EQ-1149/2009**, expediente del ejercicio anterior, está motivado por las molestias ocasionadas a los vecinos en las fiestas celebradas en el Lago Martiánez, en el municipio de Puerto de La Cruz, organizadas por el propio consistorio.

El ayuntamiento nos remitió informe del que se extrae que: *“los referidos eventos fueron aprobados por el anterior equipo de gobierno municipal y se ha sorprendido al comprobar que las autorizaciones de tales actividades no fijaban horarios de cierre, ni consta en los expedientes la adopción de medidas ante las denuncias presentadas”*.

Tras dar traslado de dicha información a la reclamante, procedimos al archivo de la queja.

Asimismo, el **EQ-1287/2009** se origina por las molestias que le ocasiona al reclamante la celebración, en el municipio de San Bartolomé de Tirajana, de bailes organizados por la asociación de vecinos de su barrio, y los mismos tienen lugar muy cerca de su vivienda. Añadiremos que nos dirigimos, de nuevo, al ayuntamiento, t, en fechas recientes, nos remite un informe indicando que:

*“- por parte de los representantes de la asociación de vecinos se han adoptado las medidas oportunas tendentes a evitar las molestias denunciadas, tales como corregir la ubicación y direccionamiento de los altavoces de forma que no incidan directamente en las viviendas colindantes, así como llevar un control exhaustivo del volumen de la música emitida.*

*- De la medición llevada a cabo con el sonómetro (...), no se ha determinado infracción alguna a la vigente ordenanza reguladora de emisión de ruidos, con un resultado de decibelios inferior al estipulado en la normativa municipal.*

*- (...) no se tiene constancia de ninguna queja al respecto, por parte de los vecinos ante la central de la Policía, por lo que se puede concluir la remisión de molestias.*

Hemos dado traslado de dicho informe al reclamante que ha formulado alegaciones. En consecuencia, nos vamos a dirigirnos, de nuevo, al ayuntamiento.

A lo largo de nuestra experiencia en el área, hemos podido observar cómo algunas de las inmisiones proceden, en ocasiones, de determinadas infraestructuras de carácter necesario para nuestras ciudades, como pueden ser un aeropuerto, un tranvía, parques, gasolineras, etc., que son instalaciones autorizadas por la administración.

Por lo general, en estos casos, o bien hay algún defecto en su instalación o se han ubicado muy cerca de las viviendas, por lo que generan ruidos molestos y vibraciones a los vecinos más próximos.

Como ejemplo podemos citar el **EQ-1416/2009**, en Santa Lucía de Tirajana, motivado por la instalación de una cochera, que alberga autobuses, que genera un alto nivel de ruidos a los vecinos, en especial, durante la noche. Tras realizar una laboriosa investigación, el ayuntamiento

dictó un Decreto de clausura y precinto de la instalación por carecer de la preceptiva licencia.

Con posterioridad, solicitamos al ayuntamiento que procediera a la ejecución del referido Decreto, pero nos comunica que había sido recurrido en el Juzgado Contencioso, que ordenaba la suspensión de la ejecución del mismo hasta que recaiga sentencia firme que ponga fin al procedimiento o que este finalice por cualquiera de las causas previstas en la Ley. Por este motivo, hemos procedido al archivo de la queja, al estar el objeto de la misma pendiente de resolución judicial.

El **EQ-1102/2010** se origina por la instalación de un parque infantil con canchas deportivas que carecen de malla protectora, en el municipio de Ingenio. Los vecinos, además de padecer el constante bullicio de los niños, sienten el impacto de los balones en sus viviendas, llegando, incluso, a romper cristales, dañar estructuras, puertas, etc.

Admitida a trámite la queja, hemos solicitado un informe al ayuntamiento, petición que se ha tenido que reiterar ante la falta de respuesta.

Un ejemplo de este tipo de problema es el **EQ-0288/2010**, motivado por los molestos ruidos que generan los motores de la piscina ubicada en el barrio de La Isleta, en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Tras iniciar la oportuna investigación, hemos recibido un informe del Instituto Municipal de Deportes del ayuntamiento que concluye señalando que:

*"(...) cada año aprovechamos el periodo estival, procedemos a la remodelar las instalaciones deportivas que lo precisen.*

*2.- La piscina León y Castillo, esquina C/Isaac Peral (distrito de Las Canteras) ha visto remodelada toda su infraestructura.*

*3.- Con respecto al asunto referenciado, en una primera fase se ha realizado el aislamiento de las máquinas de cubierta (climatizadora y bomba de calor). Se ha instalado una pantalla acústica (paredes) a base de paneles absorbentes. Actualmente estamos en la segunda fase para su aislamiento con el cerramiento de la cubierta de la sala de máquina; se ha encargado a una empresa especializada en insonorización, confirmándonos que se atenuarán los niveles sonoros hasta situarlos por debajo de los parámetros permitidos, estando a la espera del suministro de materiales para su correcta ejecución.*

*4.- La denunciante alega que los equipos producen ruidos de día y de noche, pero a fin de evitar en lo posible las molestias a los vecinos, las máquinas sólo funcionan durante el día en horario máximo de 08.00 hasta las 22.00, por lo cual durante la noche no emiten ruidos al estar paradas. Por último, manifestar que en cuanto se termine la insonorización acústica del techo de la sala de máquinas se realizará nuevamente una auditoria de ruidos en la zona para certificar que el nivel está por debajo de la Ordenanza Municipal y que la instalación cumple las especificaciones del proyecto".*

De dicha información, dimos traslado a la reclamante que ha formulado alegaciones en relación con algunos aspectos. En consecuencia, vamos a solicitar un nuevo informe al ayuntamiento.

Como podemos observar, por lo general, estas instalaciones generan multitud de molestias, tales como ruidos, polución, etc., por lo que sería

conveniente recordar a las administraciones públicas que el interés general debe primar, sin que ello suponga sacrificar el bienestar y la salud de otros.

Lamentablemente, la solución no es fácil porque, si bien las zonas donde se han instalado no son las más idóneas, lo cierto es que su traslado a otras más apropiadas suele ser una decisión complicada que, difícilmente, puede adoptar la administración, debido al alto coste económico que ello supone y a la falta de suelo público apropiado. Por este motivo, un año más, queremos insistir en que las corporaciones locales deben adoptar todas las medidas necesarias para paliar, en la medida de lo posible, las molestias que padecen, a diario, estos ciudadanos, haciendo un esfuerzo por mejorar su calidad de vida que se ha visto perjudicada por la instalación de este tipo de infraestructuras cerca de su residencia.

Otra de las causas que aparece, con frecuencia, reflejada 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 por el funcionamiento de mecanismos electrónicos, ascensores, electrodomésticos y, sobre todo, aparatos de aire acondicionado, extractores, motores eléctricos, etc. Son ejemplos de ello: el **EQ-1971/2008**, en el municipio de Santa Cruz de La Palma, ya comentado o el **EQ-1035/2010** en el municipio de Arrecife, que está en trámite.

Por lo general, eliminar la contaminación es una dificultosa tarea, pero, en Canarias, es todavía más complejo debido a las características de las edificaciones (paredes de un solo tabique, bloques que dejan pasar el sonido, etc.), lo cual dificulta tanto el aislamiento del frío y el calor, como el ruido y las vibraciones.

Según datos ofrecidos por la policía local de Las Palmas de Gran Canaria<sup>18</sup>, a diario, reciben una media de tres a cuatro quejas debido a molestias ocasionadas por aparatos extractores o de refrigeración instalados en tiendas o comercios que se encuentran en los bajos de los edificios de viviendas.

En cuanto a esas denuncias, tras comprobar, con un sonómetro calibrado, que se rebasa el nivel máximo permitido<sup>19</sup>, se advierte al infractor de ello y en un 80% de los casos se llega a un acuerdo, la molestia cesa y no se llega a abrir expediente.

Es preciso recordar, aquí, que la Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas, dispone que 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 (Art. 39.3 LEPAC).

Con independencia del tipo de injerencia de la que se trate, hay que tener presente que la inviolabilidad del domicilio 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.

Quizás estos ruidos no pongan en peligro la salud de las personas, pero atentan contra su derecho al respeto a la vida privada y familiar, por eso,

---

<sup>18</sup> Unidad del Ruido de la Policía de Las Palmas de Gran Canaria compuesta por aproximadamente una decena de agentes que se encargan de atender las denuncias de los ciudadanos por este problema.

<sup>19</sup> El límite es de 25 decibelios de día y 45 decibelios durante la noche

resultan tan repudiables, y ese es el motivo por el que tantas personas acuden a esta Institución intentando recuperar la tranquilidad de su hogar.

En esa misma dirección la doctrina del Tribunal Constitucional se ha hecho eco de la Jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos que sostiene que las inmisiones gravemente nocivas cuando afectan a las personas en relación con su sede o domicilio constituyen genuinos atentados a su derecho a la intimidad.

Algunos de los expedientes que hemos tramitado son el **EQ-0157/2007**, ya archivado y originado por aparatos de aire acondicionado de varios restaurantes en Arrecife; el **EQ-0826/2010**, en el municipio de San Bartolomé de Tirajana. Está en trámite, y se origina por los molestos ruidos que generan los electrodomésticos (aparatos de refrigeración y extractor de vapores) de un bar ubicado justo debajo de la vivienda del reclamante, entre otros.

Otro ejemplo es el **EQ-0758/2010**. La reclamante, en nombre de la comunidad de propietarios, en el municipio de Telde, denuncia que llevan 8 años padeciendo el ruido procedente de una pastelería ubicada en los bajos de su edificio, debido a los motores de las neveras.

Pese a sus reiteradas denuncias, la situación continuaba igual, por lo que acudió al Diputado del Común solicitando su intervención en este asunto.

Se admite la queja a trámite, y nos dirigimos al ayuntamiento. Se nos remite un informe del que, entre otras cuestiones, se extrae: *"esa corporación ha dado un plazo a la dulcería para que subsane las deficiencias existentes (insonorizar el cuarto de la maquinaria frigorífica), con respecto a la actividad que desarrolla en aras a la seguridad y al bienestar ciudadano"*

Hemos informado a la reclamante y, estamos a la espera de sus alegaciones.

Ciertamente, el derecho a la intimidad reclama, para su ejercicio pacífico, en especial, dentro del recinto domiciliario, un ámbito inmune frente a las agresiones perturbadoras procedentes del exterior.

No obstante, la experiencia nos demuestra que el ruido en los hogares no siempre se debe a este tipo de instalaciones, sino que, en muchas ocasiones, son ocasionados por los propios vecinos.

Por este motivo, en este epígrafe debemos dedicar otro apartado a los denominados ruidos vecinales, es decir, a las inmisiones derivadas de las relaciones de vecindad, que se estiman afecta a un 25% de los hogares, situándose por delante de otros problemas ambientales.

Hay que tener presente que, cuando los reclamantes acuden a esta Institución, es porque no se trata de una molestia esporádica, sino de algo más intenso por su continuidad en el tiempo y porque sucede en nuestro ámbito más íntimo, en nuestro hogar.

A menudo estos ruidos tienen lugar a horas intempestivas, días festivos, y se deben en la mayoría de los casos a una falta de educación, de civismo, de solidaridad, y, a veces, a un desconocimiento de nuestra cultura e, incluso, en algunos casos, a las malas relaciones ya existentes entre los vecinos.

En el 90% de estos casos, el infractor cesa de molestar cuando agentes de la policía le advierten que puede ser sancionado por alterar la convivencia ciudadana.

El problema se agrava cuando el conflicto entre vecinos sube de tono y la escalera se convierte en territorio hostil, donde el foco de tensión es tan grande que deteriora por completo la convivencia, teniendo en muchos casos un final dramático como hemos podido observar en algunas de los expedientes que hemos tramitado, en los que los reclamantes sufren amenazas, agresiones, insultos, acoso, incluso daños a la propiedad (coche, puerta de su vivienda, cerraduras, etc.), llegando, incluso, a temer por su vida y tener que abandonar su hogar.

Ya, el año anterior, comentamos el **EQ-0049/2009**, expediente traslado desde el área de Servicios Públicos, motivado por los ruidos ocasionados a los vecinos por un grupo de unas 30 personas, integrantes del Proyecto Hombre, que ocupan varias viviendas propiedad del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria. Tras realizar varias gestiones con el ayuntamiento, solicitamos un nuevo informe para aclarar algunos cuestiones.

Hemos recibido el informe en el que nos indican los horarios de sus actividades, que no existen denuncias de otros vecinos por molestias, y que, actualmente, han dejado de usar la vivienda para pernoctar y que el vecino ha procedido a dividir la azotea, sin que se tenga constancia de más problemas.

Se da traslado al reclamante de la información recabada, sin que este haya formulado alegaciones, vamos, en consecuencia, a proceder al archivo del expediente.

Se tramitan, asimismo, otros expedientes como el **EQ-1366/2009** por los escándalos (peleas, ambulancias, gritos, etc.) producidos en un centro de menores en la isla de Fuerteventura. Iniciamos nuestra investigación, el Cabildo nos remitió un informe comunicándonos, entre otras cuestiones, las siguientes:

- el número de menores acogidos se ha reducido notablemente; en estos momentos la ocupación es de 6 menores, que hace posible en descenso de conflictividad.

- Se tiene previsto el traslado del recurso, durante la primera quincena del mes de enero de 2010, a una nueva ubicación en el casco urbano de Puerto del Rosario, a una vivienda unifamiliar que permita una mayor autonomía y privacidad del mismo.

Se informa al reclamante que no formula alegaciones, y procedimos al archivo de la queja.

Mencionamos, de forma concisa, el **EQ-0764/2010**, en el que, dada la complejidad y gravedad de los temas que la reclamante plantea, además de admitirse a trámite en esta área, dimos traslado, también, a los asesores de otras áreas como Menores, Vivienda y Sanidad.

Hemos recibido un informe comunicándonos que se hará un seguimiento sobre el tema, y se indica, a su vez, a los vecinos que cuando se produzcan ruidos avisen a la policía local para levantar el acta correspondiente.

Se informa a la reclamante, sin que haya hecho alegaciones. Se procede, en consecuencia, al archivo del expediente.

Podemos citar otros expedientes en trámite en los que la salud de los reclamantes está siendo gravemente afectada: el **EQ-1367/2009**, en el municipio de Tazacorte; el **EQ-1065/2010**, el municipio de San Cristóbal de La Laguna; el **EQ-0877/2010**, con antecedente en el **EQ-0355/2009**, y el **EQ-1177/2010**, en ambos se denuncia el mismo problema en Santa Cruz de Tenerife.

En el **EQ-1302/2009**, el municipio de Las Palmas de Gran Canaria, comentado en el ejercicio anterior, el ayuntamiento nos ha remitido un informe de la policía local del que se extrae que, tras realizar una visita a la vivienda, se constataron las molestias consistentes en gritos, tacones, música, voces, por lo que procedieron a entrevistarse con el requerido, que contestó de malas maneras, no haciendo caso del apercibimiento efectuado por los agentes, por lo que, no siendo posible la conciliación entre las partes, procedieron a formular una denuncia administrativa, en virtud de lo establecido en el art. 35 de la ordenanza de convivencia ciudadana y vía pública.

Se informa a la reclamante, y se procede al archivo de la queja.

Hay que resaltar en todos ellos 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, se trata de ruidos intermitentes, sólo constatables si, en el momento que acude la autoridad, se produce el escándalo. Resulta, en consecuencia, muy difícil probar el daño causado.

No cabe duda de que el ruido es algo efímero y, en estos casos, además de la dificultad de la prueba, como ya hemos expuesto, estamos ante una cuestión de difícil tratamiento, pues existe un cierto vacío legal que omite este tipo de inmisiones, que nos obliga a tener que acudir a las ordenanzas municipales.

Hay que señalar que, aunque la Ley 37/2003, del Ruido, excluye de su ámbito de aplicación las actividades domésticas o el comportamiento de los vecinos cuando estos se producen dentro de los límites tolerables<sup>20</sup>, esto abre la puerta para la aplicación de otras normas como son el art. 7.2 de la Ley de Propiedad Horizontal, art. 27.2 de la Ley de Arrendamientos Urbanos, que se complementan con normas indemnizatorias como son las contenidas en los art. 1902 y siguientes del Código Civil y el art. 590 que regula las relaciones de vecindad adaptadas a la realidad social de nuestro tiempo.

Dada la penosa situación en la que se encuentran los reclamantes y el elevado número de quejas recibidas, pese a la naturaleza jurídico privada de estas acciones, hemos creído conveniente admitir las quejas a trámite y solicitar a la policía local su intervención, en virtud de lo establecido en las ordenanzas municipales, exigiendo que adopten las medidas necesarias para garantizar a los residentes el disfrute pacífico de sus viviendas.

No obstante, en estos casos hay que actuar con prudencia y una vez que el ayuntamiento ejerce de conciliador, es conveniente hacer un

---

<sup>20</sup> La producción de ruidos en el interior de las viviendas debe mantenerse dentro de los límites que exigen la convivencia ciudadana y el respeto por los demás.

seguimiento para comprobar si se respeta el descanso ajeno o si es necesario reconducir la situación.

No cabe duda que la actual situación de crisis económica y el elevado número de parados ha provocado que un mayor número de personas pasen más tiempo en casa y, quizás, haya más crispación social, por lo que, en los últimos años, el número de quejas por este motivo ha experimentado un leve aumento y, en muchas de ellas, es fácil detectar el fatal desenlace que van a tener.

Llegados a este punto del Informe, estamos en condiciones de afirmar que, independientemente de que cada ciudad tiene sus particularidades acústicas, en líneas generales, la contaminación acústica tiene su origen, sobre todo, en las siguientes fuentes: el transporte, la construcción y obras en la vía pública y los locales de ocio.

Por este motivo, a continuación, se dedica un apartado a tratar con más detenimiento cada uno de ellos.

#### **1.3.1.1. Tráfico rodado**

Varias investigaciones<sup>21</sup> han relacionado la contaminación generada por los vehículos con problemas respiratorios y un mayor riesgo para el corazón, llegando incluso a asociar, por primera vez, el ruido del tráfico rodado con el ictus (infarto o hemorragia cerebral), es decir, con una mayor probabilidad de sufrir accidentes cerebrovasculares.

Tal y como hemos podido observar, a lo largo de nuestra experiencia en el área, las quejas se deben bien del ruido originado por el rozamiento de los neumáticos, bien al comportamiento incívico de ciertos conductores (aceleran sin motivo, abuso de la bocina, manipulación de los tubos de escape, conexión de alarmas sensibles, elevado nivel de música, etc.).

Las principales áreas de afección son las zonas residenciales que están más expuestas al tráfico viario de entrada y salida del caso urbano.

Hemos de indicar que algunas de las medidas aconsejables para mejorar la calidad acústica del municipio pasan no solo por las pantallas antirruído y un cambio en los hábitos de conducción en la ciudad, sino por la peatonalización de calles, ensanchamiento de aceras, subvencionar el doble acristalamiento de algunas viviendas, reducción de la velocidad en ciertos tramos, un asfalto que minimice el ruido de rodadura, potenciar el transporte público, fomentar una conducción ecológica, todo ello, sin olvidar la importancia de una correcta orientación de los edificios y estancias.

Según una investigación sobre emisiones reales de tráfico llevada a cabo por expertos de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM), arrancar y acelerar el coche son las dos acciones que más contaminación generan al conducir, aunque, en otras ocasiones, las molestias se deben a defectos en la calzada, como por ejemplo el expediente que citamos a continuación.

El **EQ-0958/2010**, promovido por una comunidad de propietarios debido a los molestos ruidos procedentes de las instalaciones del tranvía, cada vez que un vehículo circula por encima de ellas, en concreto, en el tramo de la calle que va desde el inicio de La Rambla, hasta la calle Iriarte, en el municipio de Santa Cruz de Tenerife.

---

<sup>21</sup> Investigación publicada en "European Heart Journal". Los autores del trabajo pertenecen al Instituto de Epidemiología del Cáncer en Copenhague (Dinamarca).

Al parecer, el problema se debe a que se ha soltado alguna goma o anclaje, y, pese a que los reclamantes se han dirigido en numerosas ocasiones a la empresa responsable de su mantenimiento, la situación continúa igual.

Hemos solicitado un informe y estamos a la espera de respuesta.

En estos expedientes, el problema radica no sólo en el ruido, sino a las horas en que se produce, como ocurre con 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, repostar, o incluso el generado por los servicios públicos de limpieza de las calles, etc.

Otros expedientes de esta naturaleza son el **EQ-0577/2010**, en el municipio de Adeje, comentado en otro apartado, en el que vecinos de un complejo residencial denuncian, entre otros ruidos, los ocasionados por el camión de recogida de basura a las 4.30h de la madrugada y el **EQ-0524/2008**, en el municipio de Arucas, debido a los ruidos de la estación de autobuses.

En el **EQ-0098/2008**, los vecinos se quejan de los enormes ruidos que tienen que soportar de madrugada en la zona residencial en la que viven, en el municipio de Arucas, debido a las maniobras realizadas en plena calle por los camiones de una empresa de alimentación.

Tras haber recibido un nuevo informe del ayuntamiento, hemos informado de su contenido al reclamante y este ha manifestado su disconformidad con el mismo, por lo que nos hemos dirigido de nuevo al ayuntamiento y estamos a la espera de su respuesta.

En este mismo sentido, podemos exponer el **EQ-1702/2008** (ya comentado en un apartado anterior), relativo a las molestias generadas por una empresa de alimentación sita en San Miguel de Abona, en el que el ayuntamiento nos remite informe del que se extrae, entre otras cuestiones, lo que sigue:

*"el tráfico que origina la actividad en cuanto a vehículos pesados incide directamente en los ruidos que deben soportar los vecinos aledaños a la actividad, más aun, teniendo en cuenta las dimensiones del vial de situación, con un ancho inferior a siete metros".*

No hemos recibido, hasta la fecha de redacción de este informe, quejas relativas al ruido producido por motocicletas, como en años anteriores, y continúa en trámite el **EQ-0653/2010**, motivado por el impacto que causan las señales acústicas de los vehículos de emergencia, especialmente a las personas que viven cerca de centros hospitalarios.

Para finalizar, hemos de indicar que, según los expertos, la crisis económica unida a la mejora del transporte público en la capital tinerfeña ha traído aparejada una bajada en la intensidad del tráfico en la ciudad hasta el punto que los índices de circulación de vehículos se sitúan en cifras similares a las registradas en el 2005, dejando a un lado la tendencia creciente de los últimos años.

Asimismo, la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial ha aprobado<sup>22</sup> el Plan de Acción en materia de Contaminación Acústica correspondiente a los mapas de ruidos aprobados por la Comunidad Autónoma de Canarias y referidos a la aglomeración supramunicipal de Santa Cruz de Tenerife y San Cristóbal de La Laguna y a todos los grandes ejes viarios cuyo tráfico supera los seis millones de vehículos al año.

### **1.3.1.2. Las obras**

Hasta hace unos años, las obras eran un importante foco de ruido, pero, en esta época de crisis, el sector de la construcción es uno de los que está sufriendo con más fuerza y esto, evidentemente, se ha reflejado en un descenso del número de quejas recibidas.

No obstante, durante este ejercicio hemos tramitado quejas relacionadas con la actividad constructiva, como por ejemplo, ruidos por el tráfico de vehículos pesados, el ruido de la maquinaria, las maniobras de carga y descarga de materiales, etc.

Alguno de los expedientes tramitados es el **EQ-2176/2008**, en el municipio de La Orotava, ya mencionado en el ejercicio anterior, respecto al cual solo añadiremos que hemos sido informados que los remolques depositados en el solar cercano a su vivienda han desaparecido, y se ha procedido a la retirada de escombros. Sin embargo, el reclamante afirma que la zona sigue utilizándose como almacén de materiales de construcción, por lo que, 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 un nuevo informe sobre el Plan General de Ordenación Urbana del municipio, entre otras cuestiones. Ante la ausencia de respuesta del ayuntamiento, hemos reiterado nuestra petición y formulado el correspondiente recordatorio del deber legal de contestar.

No siempre las quejas relacionadas con este sector se centran en el ruido, sino en otro tipo de perjuicios asimismo molestos para el ciudadano, como por ejemplo la gran cantidad de polvo que generan. Este es el motivo por el que muchos de estos expedientes se han tratado en otros apartados, como ocurre en el **EQ-0512/2009**, el **EQ-0018/2007**, etc.

Por último, a modo de reflexión, hemos de señalar que, dado el difícil momento que atraviesa la construcción, quizás sea una salida para los profesionales del sector la rehabilitación de edificios, apostando por recintos con un mayor aislamiento acústico, mejor protección frente a los incendios y el ahorro energético, mejorando, así, las condiciones de vida, la salud, y la seguridad de muchos ciudadanos.

### **1.3.1.3. Locales de ocio**

Según estudios realizados sobre contaminación, la acústica es la más perversa de todas y esta se triplica en las zonas de ocio.

Una muestra de ello es el hecho de que los barrios de la ciudad que aglutinan mayor número de locales nocturnos y zonas comerciales son los

---

<sup>22</sup> Mediante Orden nº 62, de 25 de marzo de 2010

que encabezan la lista de "zonas conflictivas" por ruido, y precisan mayor vigilancia.

En líneas generales, los ciudadanos nos plantean en sus quejas, básicamente, el enorme ruido al que le someten, sin compasión, durante toda la noche, este tipo de actividades.

Estamos acostumbrados a asociar ruido con fiesta y ello se debe a un problema educacional, por lo que todos debemos reflexionar sobre la dramática situación en la que se encuentran, a diario, muchas familias, Se debe tratar de conciliar el descanso de unos con la diversión de otros.

Algunos ejemplos son el **EQ-1262/2010** (antecedente en el **EQ-0540/2007**) y el **EQ-1176/2009** (ya tratado en otro epígrafe) ambos ubicados en el Puerto de La Cruz; el **EQ-1316/2009**, promovido por la Federación Empresarial Canaria de Ocio y Restaurantes, actualmente archivado); en Adeje el **EQ-0577/2010**, bares con billares nocturnos y karaoke en locales cercanos a un complejo residencial) y el **EQ-0787/2010**, referido a una discoteca.

El **EQ-1373/2009**, en el municipio de La Matanza de Acentejo, con antecedente en el **EQ-2209/2008**, está motivado por las molestias procedentes de dos locales (bares), sitios en un edificio residencial, por el fuerte olor a humos, gases y el elevado nivel de ruidos hasta altas horas de la noche.

Se solicita un informe en reiteradas ocasiones al ayuntamiento. Su contestación es reciente y afirma que por resolución de la alcaldía se ha incoado expediente sancionador a cada uno de los titulares de sendas actividades como presuntos responsables de la comisión de una infracción grave, prevista en el art. 52.1 de la Ley de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y las Actividades Clasificadas, consistente en el desarrollo de una actividad sin haber procedido a corregir las anomalías que, siendo subsanables, hubiesen sido detectadas a través de una visita de inspección o comprobación y a la que podía corresponder multa de 6010,02 Euros, sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción del expediente.

De ello informamos al reclamante y estamos a la espera de que haga alegaciones.

El **EQ-0941/2010**, en el municipio de Puntagorda, se origina por los escándalos procedentes de un bar que funciona hasta altas horas de la noche como karaoke, tiene música en vivo y con un nivel de música propio de una discoteca.

Al parecer, la corporación procedió, en su día, a incoar un expediente sancionador por incumplimiento de horario, pero lo cierto es que la situación continúa igual, motivo por el que los reclamantes, tras múltiples denuncias, han acudido a esta Institución para solicitar nuestra intervención.

Hemos solicitado un informe al ayuntamiento y, ante su falta de respuesta lo hemos reiterado.

Citamos el **EQ-1178/2009**, en el municipio de Puerto de la Cruz, que se encuentra, en la actualidad, archivado, después de habernos dirigido al ayuntamiento y contestarnos mediante informe que aseveraba que esa corporación se había dirigido al titular del establecimiento (pub) para poner en su conocimiento el expediente instruido por esta Institución y, al mismo

tiempo, recordarle el deber de adoptar las medidas legales correspondientes para evitar las molestias, sin perjuicio de que ese ayuntamiento proceda a actuar, conforme a las competencias que al respecto posee.

Destacamos, en este apartado, el **EQ-0130/2010**, en el municipio de San Cristóbal de La Laguna, derivado de los molestos ruidos procedentes de un pub ubicado en los bajos de un edificio residencial, y otras irregularidades urbanísticas.

Tras una compleja tramitación llevada a cabo con el ayuntamiento, ste nos ha remitido un último informe en el que nos comunica que:

- por resolución del consejero director de la Gerencia Municipal de Urbanismo se ordena la ejecución forzosa de la resolución que declara cometida la infracción tipificada por la Ley de carácter grave por la producción de ruidos y molestias durante el ejercicio de la actividad.

- Se sanciona al titular de la misma con una elevada multa, suspensión de los efectos de la licencia por 30 días naturales y sanción accesoria consistente en el precinto de las instalaciones desmontables, aparatos o instrumentos utilizados para el desarrollo de la actividad y la suspensión del suministro de energía eléctrica y abastecimiento de agua potable y, en consecuencia, proceder al precinto de la actividad, practicándose el mismo el 29 de julio de 2010.

- Al mismo tiempo, se ordena a la mercantil la realización de determinadas medidas correctoras y la aportación de documentación técnica.

- Además de tramitarse en el servicio de disciplina de La Gerencia de Urbanismo un expediente de información previa relativo a la instalación de aparato extractor en la fachada del inmueble.

Hemos informado de ello a la reclamante y estamos a la espera de que haga alegaciones.

En cuanto a la movida nocturna, hay que señalar que, al parecer, las inspecciones son el eslabón débil de la cadena pues, en escasas ocasiones, se realizan de oficio, en el momento en que se produce la inmisión, es decir, de madrugada (cuando se trata de discotecas, pubs), y sin que el infractor tenga conocimiento previo de la visita de los técnicos.

A modo de apunte, hemos de señalar que en nuestras oficinas se encuentran otros muchos expedientes en trámite como el **EQ-0480/2010**, en el municipio de San Andrés y Sauces, en el que el reclamante denuncia a la existencia de ruidos procedentes de un bar con máquinas recreativas; el **EQ-1449/2008**, relativo a u club de golf, en el municipio de Telde, etc.

En el **EQ-0406/2010**, la reclamante denuncia las terribles molestias que padece debido a un local, en el municipio de Puerto del Rosario, que entre semana es lugar de ensayo de una murga de carnaval y los fines de semana es un pub.

Tras admitir la queja a trámite y solicitar un informe al ayuntamiento, nos ha remitido un amplio informe que concluye en lo siguiente:

- (...) *"la actividad musical dentro del local superar en 5,4 los decibelios los límites máximos autorizados, por lo que sería necesario que se adoptaran medidas correctoras encaminadas a la corrección acústica de esta situación, así como incoar el consecuente expediente sancionador,*

*dado que este hecho constituye una infracción de carácter grave a la Ordenanza Municipal Reguladora de la Emisión de Ruidos (...).*

*- Hasta tanto las medidas correctoras no sean ejecutadas en el establecimiento, se recomienda que, para evitar molestias a los vecinos colindantes, se limite la reproducción sonora en 60 decibelios (...). Una vez se haya presentado certificado de asilamiento acústico por técnico competente, en el que se indique el nivel de emisión propuesto y el asilamiento conseguido, se procederá al nuevo ajuste del limitador de acuerdo al certificado presentado."*

De dicho informe hemos dado traslado a la reclamante y, al no hacer alegaciones, hemos procedido al archivo de su queja.

Como hemos podido observar, no todas las quejas que hemos tramitado se deben a ruidos procedentes de la movida nocturna, no podemos olvidar que España vive, entre otros, de la restauración y nuestras ciudades cuentan con muchos bares colindantes en el centro, muchos de ellos con terrazas al aire libre con mesas y sillas para los clientes.

Generalmente, cuando un ciudadano se queja no es por un ruido que se produce una noche de forma aislada, sino que es una situación reiterada en el tiempo y que le afecta muy directamente, por ello entendemos que es importante denunciar aquí, un año más, la falta de sensibilidad del planificador al permitir la convivencia de usos totalmente incompatibles.

### **1.3.2. Malos olores, humos, polvo y otras molestias**

La calidad del aire es un componente esencial de la calidad de vida que condiciona la habitabilidad de las ciudades, por eso, los ciudadanos reivindican, cada vez con mayor fuerza, su derecho a un aire limpio, a un medio ambiente sano. Sin embargo, parece que los gobiernos autonómicos siguen mostrando cierta pasividad al respecto.

La contaminación atmosférica es más frecuente de lo que puede parecer y repercute de forma negativa no solo en nuestra salud, sino en la agricultura, en los animales, en el ecosistema, etc.

En las Islas, la situación se agrava por las propias condiciones climatológicas (calima<sup>23</sup>) y del territorio, por lo que es motivo de preocupación para este Diputado.

Según se desprende de los datos del Ministerio de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino, sobre el perfil ambiental de España, Santa Cruz de Tenerife es una de las capitales de provincia con más contaminación del país y esto se debe no sólo a la presencia en la ciudad de la refinería de petróleo, que emite varios contaminantes, sino al aumento del número de vehículos que circulan en la capital y que, a diario, se desplazan a ciudades dormitorio como Candelaria, Tacoronte, etc.

En Canarias, la mayoría de las denuncias por este tipo de contaminación se debe, sobre todo, al tráfico y a las emisiones de industrias como CEPSA y UNELCO, en la provincia de Santa Cruz de Tenerife y EMALSA y UNELCO en la provincia de Las Palmas.

Así, se ha podido constatar algunos núcleos residenciales con unos niveles de contaminación perjudiciales para la salud de sus vecinos, por ejemplo el **EQ-0157/2007**, motivado por el olor a gas en Arrecife,

---

<sup>23</sup> La calima son partículas muy pequeñas de arena o polvo subshariano en suspensión. Se trata de un fenómeno cada vez más frecuente en el Archipiélago. Se le considera contaminante, pero de tipo natural, es decir, no creado por el hombre, la industria o el parque automóvil.

actualmente archivado; el **EQ-0605/2009**, relativo a la central térmica de Puerto del Rosario; el **EQ-1279/2009**, que se refiere a los humos que emite las chimeneas de la central termoeléctrica de ciclo combinado de gas de UNELCO-ENDESA, sita en el Barranco de Tirajana, actualmente archivado.

No obstante, no podemos hablar de peligro en iguales términos que otras ciudades porque, en Canarias, la contaminación se suele eliminar por la circulación de los vientos alisios, con lo cual la calidad de nuestra atmósfera es aceptable, salvo en determinadas situaciones climatológicas y meteorológicas en que se produce un estancamiento del aire.

Por este motivo, un año más, insistimos en que es preciso ejercer una constante labor de vigilancia y control de este contaminante, así como promover medidas preventivas y aumentar la capacidad de respuesta de las administraciones competentes ante las posibles amenazas.

Se han tramitado, además, otros expedientes en los que el número de afectados es menor que en los expedientes antes referidos, pero no por ello menos graves, por ejemplo: el **EQ-0455/2009**, en San Sebastián de La Gomera, causado por las emanaciones de la pintura utilizada en un taller de chapa y pintura; el **EQ-0046/2010**, por los humos que emite un horno de leña instalado en una vivienda de Los Llanos de Aridane hace cuatro años; el **EQ-0945/2007**, por los humos de varios restaurantes en el municipio de Arona; el **EQ-0157/2007**, por el olor a gas y otras molestias, generadas por restaurantes en Arrecife; el **EQ-1160/2007** y **EQ-1971/2008**, ambos debidos a los humos que emiten las chimeneas de sendas pizzerías; el **EQ. 0118/2010**, debido al olor a pintura por un taller en San Cristóbal de La Laguna, antecedente en el **EQ-2248/2008**, etc.

Citamos, también, el **EQ-0031/2009**, en el municipio de San Cristóbal de La Laguna, motivado por los molestos olores de pintura al lacar muebles en un taller cercano a una vivienda.

Este expediente ya ha sido comentado en el ejercicio anterior por lo que únicamente resta añadir que, en fechas recientes, el ayuntamiento nos ha informado de que:

- " (...) esta Administración debe resaltar las dificultades encontradas para la resolución de este expediente habida cuenta que la actividad, al parecer, no se mantiene abierta de una forma regular (...).

- En relación con las medidas que llevará a cabo esta Administración en orden a solucionar este expediente, es inexorable que por los Técnicos Municipales sea realizada visita de inspección al establecimiento, el cual cuenta con licencia de apertura, al objeto de comprobar cual es el origen de los perjuicios denunciados y requerir, en caso que fuese necesario, la adopción de medidas correctoras tendentes a que la actividad se desarrolle con el mayor grado de inocuidad posible".

Se da traslado a la reclamante de dicho informe y, al no formular alegaciones, procederemos al archivo de la queja, al entender que el problema se encuentra en vías de alcanzar una solución favorable.

En Canarias, no existen grandes industrias contaminantes y las pequeñas, como por ejemplo, las cementeras, carpinterías, bloqueras, etc. emiten gran cantidad de polvo a la atmósfera, produciendo un impacto en el lugar donde están emplazadas, y sin que constituyan un problema para la contaminación del aire en general, porque lo normal es que el contaminante se dispersa en el aire que sirve de transporte

La contaminación del aire puede ser el detonante o agravante de afecciones respiratorias, cardiacas y resulta especialmente dañina para aquellos colectivos sensibles como son las personas que padecen enfermedades respiratorias o cardiovasculares, ancianos, embarazadas y niños.

Un ejemplo de ello es el **EQ-0512/2009**, en el municipio de San Cristóbal de La Laguna. El reclamante y su esposa son personas mayores, que padecen enfermedades respiratorias y llevan soportando, mucho tiempo, una polución constante debido a la actividad de una empresa de gestión de residuos, sin licencia, ubicada a pocos metros de su vivienda, en un espacio protegido.

Según el reclamante, las molestias (el polvo y el humo) las produce una machacadora de piedras y la periódica quemas de rastrojos, neumáticos, etc.

En esta queja, resta por decir que, tras solicitar un informe al ayuntamiento, nos ha contestado, afirmando que: *"en el momento de la visita de inspección el terreno estaba casi vacío y limpio observándose solamente una pala mecánica. Asimismo, el propietario de la empresa manifiesta que a causa de la denuncia anterior (año 2008), les fue impuesta una multa, y que en la actualidad no se utiliza prácticamente este terreno, entre otras cosas, porque la situación económica de la empresa no lo permite"*.

De dicha información, daremos traslado al reclamante para que formule las alegaciones que considere oportunas.

Para continuar con la amplia exposición que se hizo en el informe anterior sobre el **EQ. 0018/2007**, en el municipio de Puntagorda, motivado por las molestias que genera a los vecinos una fábrica de bloques (polvo en suspensión), añadiremos, de forma sucinta, que, tras las últimas gestiones realizadas con el ayuntamiento, se nos informó de que:

- la policía local ha intentado, en varias ocasiones, hacer una medición de ruido emitido por la empresa, pero personados en el lugar, la citada mercantil no estaba en funcionamiento.

- Paralelamente al último intento de medición, se ha personado en el ayuntamiento el gerente de la empresa para manifestar que, a mediados de mayo de 2010, se cerrarían las instalaciones y que dejarían de funcionar las instalaciones, lo cual se produjo el 20 de mayo.

Por ese motivo, tras informar al reclamante, que no formuló alegaciones, procedimos al archivo del expediente.

Debemos hacer hincapié en que para evitar cualquier ruido o liberación de partículas de polvo, además de la maquinaria precisa para su tratamiento y reparación, es necesario aplicar materiales que insonoricen el tratamiento de la madera y el funcionamiento de los motores, acometiendo labores de limpieza de las instalaciones y ejecutando todas las medidas correctoras que a tal efecto se indiquen.

La pasividad de algunas autoridades municipales ante estos hechos es vergonzosa, ya que, en bastantes ocasiones, se está poniendo en riesgo la salud de los vecinos en aras del beneficio de empresas privadas que ejercen su actividad en instalaciones ilegales.

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 las paredes, como por ejemplo ocurre en las panaderías, pizzerías, como hemos podido apreciar en alguna de las quejas tramitadas.

En relación con las vibraciones, hay que decir que se transmiten a través de la estructura del edificio y que, en raras ocasiones, puede procederse a su medición, ya que existen muy pocas empresas especializadas que lo hagan, lo cual dificulta bastante la tarea de los técnicos.

Asimismo, se han recibido quejas relativas a la acumulación de basuras, como por ejemplo el **EQ-0069/2010**, en el municipio de San Cristóbal de La Laguna, en el que un reclamante denuncia que, en una parcela (suelo rústico) cercana a su vivienda, se han depositado restos de materiales y maquinaria de la construcción, chatarra, contenedores, basuras, etc., convirtiendo la zona en un vertedero.

Se admite la queja a trámite y se realizan gestiones en el ayuntamiento. Se recibieron varios informes al respecto, y, a su vez, el reclamante presentó alegaciones en varias ocasiones.

De la documentación obrante en el expediente, se deduce que parte de los desechos fueron retirados, pero no todos, por lo que, de nuevo, nos dirigimos al ayuntamiento.

En fechas recientes, nos han contestado con un amplio informe del que se extrae:

- una vez realizadas las averiguaciones oportunas se requiere la limpieza del solar, siendo practicada el 15 de enero de 2010.

- La empresa requerida ha solicitado asesoramiento sobre la limpieza del solar. A principios de marzo el agente de Medio Ambiente se reúne *in situ* con los representantes de la empresa, indicándole la manera y el plazo para limpiar el solar.

- La concejalía de Sanidad remite un nuevo informe sanitario relativo a la solicitud del reclamante, y se archiva en el expediente.

- El día 16 de abril se emite un informe de Medio Ambiente recomendando la apertura de un expediente sancionador ya que el requerimiento no ha surtido los efectos esperados. Actualmente, se sigue con la preceptiva tramitación que toda incoación de un procedimiento sancionador conlleva, mientras tanto, la corporación continuará tomando las medidas a su alcance para mejorar la situación existente.

Hemos informado de ello al reclamante y estamos esperando su respuesta.

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 ocurre en el **EQ-0362/2009**.

Igualmente, en el **EQ-1464/2009**, la reclamante manifiesta que, durante la celebración de las fiestas de la Virgen, el material pirotécnico se coloca justo encima de su casa, lo cual, al parecer, resulta muy molesto y

ha ocasionado la aparición de grietas en las paredes de su vivienda y daños en su estructura.

Tras realizar múltiples gestiones con el ayuntamiento, nos ha remitido informe técnico que concluye señalando que: “(...) *para comprobar la causalidad de las fisuras por los fuegos artificiales, debido a la distancia que existe desde la cueva a los mismos, unos 20 metros aproximadamente, se necesitaría un estudio geotécnico que analizara la cuantía de la explosión de los fuegos y su repercusión sobre el firme donde se ejecuten.*

*Por otro lado, la construcción en las mismas fechas de las quejas presentadas, de una vivienda aledaña a la cueva la cual se ha ejecutado parte en cueva, con la necesidad de, mediante compresor, horadar y acondicionar la cueva, puede ser una causa más real sobre la aparición de las fisuras en la cueva colindante, siendo la causa por la que más me inclino. No obstante por parte del Ayuntamiento se optó por trasladar los fuegos artificiales a un lugar más alejado y la preparación del firme mediante arena y tierra.*

*Al no recibir ninguna queja por parte de la propiedad después de la ejecución de los últimos fuegos artificiales, a finales de agosto del 2010, es por lo que hemos entendido, la conformidad de la propietaria con el traslado de los fuegos de mayor potencia.”*

Se da traslado de esta información a la reclamante que ha formulado alegaciones, por lo que hemos acordado solicitar un nuevo informe.

Hay que señalar que el nuevo reglamento de artículos pirotécnicos<sup>24</sup> pone de relieve que algunas de las fiestas declaradas de Interés Turístico de Canarias no cumplen, actualmente, las distancias de seguridad, por ejemplo los fuegos de las fiestas de mayo de los Realejos.

Un año más, es nuestro deber insistir en que, ante este tipo de actividades, debemos extremar todas las precauciones ya que algunas de ellas resultan verdaderamente peligrosas.

Por otra parte, hay que subrayar que, un año más, se han recibido numerosas reclamaciones debidas a la preocupación social que suscita entre la población la existencia instalaciones que emiten ondas electromagnéticas cerca de sus viviendas, por los posibles riesgos para su salud.

Un ejemplo de ello es el **EQ-1144/2010**, relativo a una antena de radio, o el **EQ-0663/2007**, relativo a la radiofrecuencia, actualmente archivado); el **EQ-0030/2010**, **EQ-1351/2010**, **EQ-1322/2010**, todos ellos en trámite y en relación con la telefonía móvil, o el **EQ-551/2010**, en trámite, sobre cables de media tensión soterrados y un transformador, etc.

Debemos subrayar que la mayoría de este tipo de reclamaciones son presentadas por asociaciones de vecinos o colectivos contrarios a este tipo de infraestructuras, véase, como ejemplo, el **EQ-1709/2008**, en el municipio de La Vega de San Mateo, interpuesto por un grupo de unas trece personas y que, actualmente, se encuentra archivado.

Asimismo, mencionamos que, durante este ejercicio, se ha recibido una queja por parte de un colectivo, **EQ-0332** a **EQ-0341/2010** formado por vecinos del municipio de Frontera, que viven próximos a una antena de telefonía móvil, y que solicitan de este Diputado su intervención para que la misma sea trasladada a otra zona, pues consideran que su salud se ha visto

---

<sup>24</sup> Reglamento de Artículos Pirotécnicos y Cartuchería, aprobado por el Real Decreto 563/2010 de 7 de mayo.

gravemente perjudicada desde que comenzó a funcionar dicha infraestructura.

Hemos solicitado un informe al ayuntamiento y, ante su falta de respuesta, la hemos reiterado.

Los campos electromagnéticos existen en la naturaleza, pero, en las últimas décadas, el enorme desarrollo tecnológico ha hecho que la exposición a estas ondas sea mayor (teléfono móvil, wifi, bluetooth, etc.), en todo nuestro entorno.

Permanentemente, los ciudadanos plantean que dichas infraestructuras representan un peligro para su salud, pues entienden que, aunque no haya evidencia científica, es razonable tener sospechas si se tienen en cuenta las estadísticas de los procesos oncológicos.

Otro de los argumentos esgrimidos por los detractores de las antenas de telefonía móvil es la mala ubicación de las mismas y, en consecuencia, el gran impacto paisajístico que están causando, especialmente, cuando se trata de lugares cuyo entorno debemos proteger.

Gracias a la movilización social y asociaciones ecologistas, los niveles de exposición al público son, en la actualidad, más restrictivos y se aplican normas preventivas, tratando, con todo ello, de minimizar las posibles afecciones ambientales y para la salud pública.

Para continuar con el informe anterior, citamos el **EQ-0311/2009**, en el municipio de San Cristóbal de La Laguna, en el que los vecinos denuncian el funcionamiento ilegal, durante años, de una antena de telefonía móvil.

El ayuntamiento nos ha informado que:“(…) *al haberse instalado la misma sin contar con la preceptiva licencia municipal y no ser legalizable con la normativa en vigor, se ha solicitado a la propiedad autorización expresa para la ejecución de lo ordenado, advirtiéndole que, en caso contrario, se solicitará al Juzgado de lo Contencioso Administrativo que corresponda autorización judicial de entrada para la ejecución subsidiaria de la Resolución por la cual se ordenaba a la reposición a su estado originario del orden jurídico infringido (…)*”.

De todo ello informamos a la reclamante y a la vista de sus alegaciones hemos solicitado un nuevo informe al ayuntamiento sobre el estado actual del expediente.

Este año, hemos tramitado el **EQ-0244/2010**, en el que una vecina de Arrecife denuncia la existencia de varias antenas (9) en el municipio, algunas instaladas cerca de núcleos sensibles, tales como centros escolares, bibliotecas, etc.

Iniciada la oportuna investigación, un técnico del departamento de infracciones del ayuntamiento nos informa, entre otras cuestiones, que consultados los archivos de ese departamento, existe un informe policial que manifiesta:

- que una de las antenas denunciadas pertenece a VODAFONE, que la misma posee licencia de obra del año 1996, anterior a la entrada en vigor de la ordenanza municipal, y, actualmente, está pendiente del informe técnico con el fin de determinar si cumple con la ordenanza.
- Que se ha podido constatar que otra de las antenas pertenece a la empresa FRANCE TELECOM, habiendo presentado el plan de implantación, que está pendiente de su aprobación.
- Que no se ha podido averiguar la propiedad del resto de antenas.

Toda esta información fue puesta en conocimiento de la reclamante, quien formuló alegaciones.

Tras estudiar las mismas, solicitamos un nuevo informe al ayuntamiento, petición que tuvo que reiterarse ante su falta de respuesta.

Asimismo, por razones de economía procesal, se tramitan, conjuntamente, otros dos expedientes que tratan de una misma instalación en Arrecife, son los **EQ-1834** y **1833/2008**, promovidos por una comunidad de propietarios, directivas de colegios, vecinos afectados, alumnos, recogiendo entre todos más de 2800 firmas.

Añadimos que se encuentran, en la actualidad, en trámite pues, pese a que el ayuntamiento requirió a la empresa para que retirara la antena, dicha orden fue recurrida, alegando haber obtenido licencia por silencio administrativo.

Dicho recurso fue estimado, y el ayuntamiento, por extraño que pueda parecer, no recurrió, toda vez que "*consultada la base de datos no consta solicitud alguna de licencia de actividad en la dirección señalada*".

Por tanto, partiendo de la base que la instalación ya cuenta con licencia, nos volvimos a dirigir al ayuntamiento el cual nos ha informado, recientemente, que se ha procedido a requerir a la empresa propietaria de dicha infraestructura para que proceda a adaptar su licencia a la normativa vigente en la materia, y cumpla con los requisitos necesarios para su correcto funcionamiento, de acuerdo a la ordenanza existente para la instalación y funcionamiento de las instalaciones de radiocomunicación y telefonía móvil de ese municipio.

Dicha información se comunica al reclamante, y al no formular alegaciones, procederemos al archivo de las quejas.

Debemos destacar la preocupación que existe entre la población de Arrecife por estos dispositivos, motivo por el cual se tramitan en nuestras oficinas otros expedientes como: el **EQ-0744/2007**, **EQ-1430/2009** y **1431/2009**, etc.

Sobre el **EQ-0916/2008**, ya expuesto en el ejercicio anterior, hay que especificar que, habiéndonos dirigido, de nuevo, a la corporación para conocer, entre otras cuestiones, el estado actual del expediente, esta nos remitió un informe señalando que, tras un proceso laborioso y dilatado en el tiempo, se ha llegado a una propuesta de acuerdo conjunto con las diferentes operadoras de telefonía móvil que ofertan sus servicios en el municipio de Santa Lucía de Tirajana, con la esperanza de que resuelva el problema y regule las zonificaciones, condiciones técnicas de las instalaciones, compartimentaciones de emplazamientos e infraestructuras, etc. y que, consecuentemente, sirva para que los vecinos posean la mayor calidad posible en el uso de las comunicaciones de telefonía móvil, así como para que se sientan seguros en el uso de dichas tecnologías. Todo ello, previsiblemente, se plasmará en próxima fecha, con la firma de un convenio de colaboración, entre las dos partes (operadoras - administración municipal), y con la futura aprobación de una ordenanza municipal reguladora de las condiciones de instalación de las infraestructuras de telefonía móvil en el municipio.

De todo ello informamos a la reclamante que expuso alegaciones. En estos momentos, estamos a la espera de que el ayuntamiento emita su parecer a la Sugerencia que le hemos formulado y proceda a la ejecución

subsidiara del Decreto que ordenaba el cese, cierre y desmantelamiento de dichas instalaciones por carecer de licencia.

En el **EQ-0743/2009**, en el municipio de Teguiise, el reclamante denuncia la existencia de antenas cerca de su domicilio, lo cual le provoca fuertes jaquecas que hacen insoportable su permanencia en la vivienda.

Tras solicitar información al ayuntamiento, nos contestó que: según consta en el informe jurídico de apertura de expediente de infracción por actividad clasificada sin licencia no consta en esa Oficina Técnica solicitud de Licencia de Actividad Clasificada para la puesta en funcionamiento de las respectivas antenas, por lo que se deduce que son ilegales.

En consecuencia, el ayuntamiento otorgó trámite de audiencia a las empresas denunciadas para que hicieran las alegaciones que consideraran oportunas y, en caso contrario, esa corporación dictaría una resolución ordenando a las entidades que procedieran al cese inmediato de la actividad y a la desconexión de las antenas.

Tras poner esta información en conocimiento del reclamante, formuló alegaciones. En consecuencia, volvimos a dirigirnos al ayuntamiento.

La corporación, en fechas recientes, nos ha informado que se ha abierto un expediente de infracción por actividad clasificada sin licencia, el cual está dividido en tres (ya que se trata de tres antenas) y del estado de tramitación en el que se encuentra cada uno de ellos.

De dicha información dimos cuenta al reclamante que no efectuó alegaciones, por lo tanto procedimos al archivo de la queja.

Como continuación del informe anterior, comentaremos que en el **EQ-0556/2009**, en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria, solicitamos un nuevo informe al ayuntamiento porque, pese a que la antena ha sido desconectada, el 3 de junio de 2009, el reclamante insiste en que la antena debía retirarse para impedir que en el futuro pudiera reanudar su actividad.

Al poco tiempo, la sección de protección del medio urbano y rural de ese ayuntamiento nos remitió un informe señalando que el reclamante ha presentado denuncia por la instalación de una estación base y una serie de antenas repetidoras de telefonía móvil.

Asimismo, se acompaña una copia del escrito de la dirección general de ejecución urbanística de ese ayuntamiento, dirigido al director de Unelco – Endesa, recordándole su obligación de *"no suministrar servicio eléctrico a todas aquellas instalaciones que no dispongan de la licencia respectiva"*.

Se informa de ello al reclamante, y al no hacer alegaciones, hemos procedido al archivo de su queja.

A la vista de las cuestiones planteadas en esta y otras quejas, es importante recordar que, conforme a lo dispuesto en el Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y Espacios Naturales de Canarias, aprobado por Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo, (TRELOTENC´00) *"están sujetos a previa licencia urbanística, sin perjuicio de las demás autorizaciones que sean procedentes con arreglo a la legislación sectorial aplicable, los actos de construcción y edificación, y de uso del suelo y en particular los siguientes:*

*s) la instalación de tendidos eléctricos, telefónicos u otros similares y la colocación de cualquier clase de antena.*

*h) la primera utilización y ocupación de las edificaciones e instalaciones en general"*.

Asimismo, el art. 172 del TRELITENC'00 establece que:

1.- "Las empresas suministradoras de energía eléctrica, agua, gas y telecomunicaciones exigirán para la contratación provisional, en su caso, de los respectivos servicios la acreditación de la licencia de obras, fijando como plazo máximo de duración del contrato el establecido en la licencia para la ejecución de las obras, transcurrido el cual no podrá continuar prestándose el servicio".

2.- "Las empresas citadas en el número anterior exigirán para la contratación definitiva de los suministros respectivos la siguiente documentación:

a) la calificación definitiva cuando se trata de viviendas de protección oficial, la cédula de habitabilidad cuando se trate de viviendas libres y la licencia municipal de primera ocupación en los demás supuestos"

No obstante, dada la gran cantidad de denuncias por la instalación de este tipo de infraestructuras sin la preceptiva licencia urbanística, podemos afirmar que es evidente que los preceptos, antes citados, no se están cumpliendo.

En el **EQ-2166/2008**, la reclamante denuncia la colocación de una antena de telefonía móvil instalada a escasos metros de su vivienda, en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Puesto que este expediente ya ha sido ampliamente comentado en ejercicios anteriores, ahora sólo cabe añadir que se ha recibido informe del ayuntamiento comunicándonos que: "emitido informe Técnico al respecto de fecha 14 de junio de 2010, se dicta Resolución núm. 18565/2010 de 20 de julio en la que se acuerda ordenar a France Telecom España, S.A. la demolición de las obras no ajustadas a la licencia concedida en el plazo de un mes, habiéndose recibido la notificación el día 09 de agosto de 2010, se está al día de la fecha, pendiente del vencimiento de dicho plazo, para realizar la ejecución subsidiaria, si procediera".

Un mes más tarde, el ayuntamiento nos ha remitido las conclusiones de una consulta técnica que ha realizado a la asesoría jurídica de Urbanismo en cuanto al tema de la tramitación o no de las licencias de instalación de telefonía móvil como actividad clasificada, que han tomado como referencia para decidir que: "como medida más práctica y operativa van a seguir con el procedimiento actual, a la espera de la inminente -está en trámite parlamentario- aprobación del nuevo régimen jurídico en Canarias sobre actividades de prestación de servicios para acomodarse a:

-Directiva Bolkenstein del Parlamento y Consejo Europeo.

- Ley Estatal 17/2009, de 23 de noviembre, sobre libre acceso a las actividades y su ejercicio, conocida como "Ley Paraguas".

- Ley Estatal 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el Libre acceso, conocida como "Ley Ómnibus".

(...) en la esperanza de que la nueva normativa canaria aborde el esperado nomenclátor de las actividades clasificadas".

Se comunica a la reclamante la información recabada. Estamos a la espera de sus alegaciones.

No cabe duda que la inclusión de la actividad dentro de las denominadas clasificadas sigue siendo un tema controvertido y no puede decirse que exista unidad en la doctrina jurisprudencial.

Lo cierto es que la competencia para incluir o considerar como clasificada una actividad comercial, industrial o de cualquier otro uso, reside en exclusiva en el Gobierno de Canarias, en desarrollo reglamentario de nuestra Ley.

Esa actual situación de ausencia de seguridad jurídica se debe a que la Ley Canaria de 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas dispone en su art. 34 que "El Gobierno de Canarias aprobará mediante Decreto el nomenclátor<sup>25</sup> de las actividades clasificadas" y, trece años más tarde, seguimos esperando.

Ese mismo artículo, en su apartado 2, establece que: "*este nomenclátor no tendrá carácter limitativo, pudiendo en consecuencia, ser calificadas como molestas, insalubres, nocivas o peligrosas otras actividades no comprendidas en él, que respondan a las definiciones del art. 2.1 de esta Ley*".

Una actividad está clasificada cuando por Decreto el Gobierno lo incluye en el nomenclátor o catálogo. Una vez incluida en el ámbito de las actividades clasificadas, el cabildo la califica como molesta, insalubre, nocivas o peligrosa. Es decir que el cabildo no clasifica actividades, sino que califica actividades clasificadas.

En este sentido, nos parece clarificadora la sentencia del TSJ de Galicia, de 3 de abril de 2008, que llega a la conclusión de que la consideración como actividad clasificada del funcionamiento de este tipo de instalaciones corresponde a su naturaleza potencialmente peligrosa, que queda clara en la normativa vigente, aludiendo a que, si existe normativa que controla los límites de exposición al público en general a campos electromagnéticos procedentes de emisiones radioeléctricas, es precisamente porque la emisión de las mismas de forma no controlada puede afectar a la población. Ello implica, por tanto, la adopción de medidas correctoras que precisamente vienen a contemplarse en los procedimientos para la obtención de licencia de actividad clasificada.

Aunque la inspección y régimen sancionador, desde el punto de vista radioeléctrico, es competencia de la Administración General del Estado, de acuerdo con la Ley General de Telecomunicaciones<sup>26</sup>, como complemento de esa facultad del Estado, ante una situación de riesgo para la salud de los vecinos o para el medio ambiente, el ayuntamiento pueda llevar a cabo tareas de control e inspección periódica de las instalaciones e infraestructuras con el fin de asegurar su adecuación al planeamiento urbanístico y medioambiental.

Asimismo, la Ley 11/2009, de 15 de diciembre, reguladora de la Ordenación Territorial de las Telecomunicaciones de Canarias, establece que el órgano competente de la Comunidad Autónoma realizará controles e inspecciones periódicos de las instalaciones con el fin de comprobar su conformidad con las condiciones establecidas en dicha norma.

Hay que señalar, aquí, que, hasta ahora, el procedimiento seguido por el ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para la tramitación de las solicitudes de licencia urbanística para la instalación de estaciones base de telefonía móvil y soportes para las correspondientes antenas, nos parece

---

<sup>25</sup> La Ley 1/1998, de 8 de enero, Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas, en su Exposición de Motivos, remite a desarrollo reglamentario a aquellos aspectos que por su carácter casuístico, situacional e historicista no son propios de una norma de rango legal: "Nomenclátor de actividades clasificadas", que no es otra cosa que un catálogo.

<sup>26</sup> Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (publicada en el BOE nº 264 de 04/11/2003)

que ofrece suficientes garantías para el estricto cumplimiento de la ordenación urbanística y medioambiental vigente, así como para la salud de los vecinos.

En este sentido, hay que decir que la ordenanza municipal de Las Palmas de Gran Canaria siempre ha sido considerada una norma modélica y, a juicio de la Revista de Derecho Aranzadi, dicha norma afronta, adecuadamente, la competencia municipal, tanto en materia urbanística, como ambiental y sanitaria.

La alarma social que ha generado el uso casi intensivo de nuevas tecnologías como el teléfono móvil ha hecho que se considere necesaria la intervención de instituciones que asesoren en cuestiones técnicas y sanitarias, tarea que en España ha sido asumida por el Comité Científico Asesor en Radiofrecuencias y Salud (CCARS)<sup>27</sup>.

El informe elaborado por ese Comité<sup>28</sup> concluye que los niveles de exposición de la población española son muy inferiores a los límites marcados en las recomendaciones de la Unión Europea, sin embargo, los españoles se encuentran entre los europeos más preocupados.

Los estudios epidemiológicos indican que la exposición a los teléfonos móviles, durante un determinado periodo, en usuarios adultos, no supone un riesgo añadido de padecer tumores cerebrales, sin que se haya podido demostrar su absoluta inocuidad.

En conclusión, pese a que la comunidad científica indica que no existe relación entre la exposición a campos electromagnéticos y los efectos adversos en la salud, dada la alarma social que provocan estos dispositivos, es necesario adoptar medidas de protección, así como aumentar las medidas dirigidas a facilitar información, y realizar estudios concluyentes a más largo plazo y profundizar en los efectos en niños y adolescentes, sin que todo ello impida la revisión futura de los límites de exposición.

### **1.3.3. Pasividad en las Administraciones Públicas**

En el procedimiento administrativo común, es esencial la obligación de cualquier administración pública de resolver, expresamente, cuantas solicitudes formulen los interesados (art. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común).

De ello resulta que el ciudadano, ante una solicitud cursada a una administración, tiene derecho a que se incoe el correspondiente procedimiento y se le dé puntual respuesta.

La administración tiene una verdadera obligación de resolver, de manera expresa, y constituye tal deber una auténtica garantía para el ciudadano, por lo que el silencio administrativo no es más que un reflejo del incumplimiento de una obligación impuesta *ex lege* a la administración.

En la actualidad, se considera que, junto a los actos y disposiciones administrativas de carácter general, son también impugnables todos los supuestos de inactividad de la administración y de actuaciones materiales que constituyan vía de hecho, por carecer de la cobertura legal de un acto administrativo o ser esta insuficiente.

---

<sup>27</sup> Comité que opera bajo el patrocinio de la Fundación General de la Universidad Complutense de Madrid.

<sup>28</sup> Informe titulado "Radiofrecuencia y Salud 2009 - 2010", 2ª edición, recoge una valoración de los riesgos relacionados con la exposición a señales de radiofrecuencias.

Lo cierto es que la sensibilidad de los jueces en este terreno es tan ascendente como el número de pleitos que llegan a los tribunales, sin embargo, no podemos decir lo mismo de los ayuntamientos, y un ejemplo de ello es que el retraso y la falta de intención en realizar las mediciones es patente y las medidas cautelares son prácticamente inexistentes.

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. El **EQ-1088/2009**, antes expuesto, en el municipio de Arona es ejemplo de ello, o el **EQ-2085/2008**, en el municipio de Los Llanos de Aridane, entre otros.

La administración se retrasa, tanto en comprobar si las instalaciones cumplen la normativa como a hora de sancionar, y ello se debe a que, además de no tener medios suficientes para actuar con rapidez, nuestro procedimiento sancionador es muy lento, generando entre los ciudadanos un sentimiento de desconfianza y malestar.

Los **EQ-1159** y **0697/2007**, ambos relativos a las molestias ocasionadas por una actividad industrial, en el que tras una compleja tramitación, el ayuntamiento de Telde nos remite un informe explicando, entre otras cuestiones, que el retraso habido en el expediente se debe, en parte, a que se pasó a una técnica adscrita a Actividades Económicas, en diciembre de 2007, que causó varias bajas en los últimos años. Por lo que, al no ser sustituida por otro técnico, los expedientes se quedaban sin ser informados.

De ello se informa a los reclamantes sin que estos presentaran alegaciones, En consecuencia, hemos procedido al archivo de ambos expedientes.

Un ejemplo de este tipo de situaciones en las que el reclamante acude a esta Institución hastiado de la falta de respuesta a sus denuncias por parte de las autoridades públicas o de la dejadez municipal son los **EQ-0811/2009**, en el municipio de La Orotava; el **EQ-1088/2009**, en el municipio de Arona; el **EQ-0157/2007**, en el municipio de Arrecife; el **EQ-1118/2009**, con antecedente en el **EQ-1301/2006**, en el municipio de Moya, ya comentados en otros apartados de este Informe.

En última instancia, ante la inactividad municipal, la Ley prevé que los cabildos puedan subrogarse las competencias municipales, tanto en los procesos de autorización, como ocurrió en el **EQ-1449/2008**, en el municipio de Telde como sancionadores, 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 solo él y que el ayuntamiento se inhiba de oficio.

En el epígrafe siguiente, intentaremos estudiar distintos aspectos de la inactividad de la administración.

### **1.3.3.1. Falta de medios**

Este apartado hace alusión tanto a la falta de personal cualificado en la materia, como a la falta de instrumentos para realizar las mediciones (sonómetros).

En cuanto a la falta de medios humanos, debemos señalar que, en algunos ayuntamientos, hemos podido constatar que la escasez de personal

en activo unido a la carga de trabajo existente retrasa e, incluso, llega a paralizar la tramitación de los expedientes.

Un ejemplo de ello es el **EQ-0455/2009**, en el municipio de San Sebastián de La Gomera, en el que tras varias gestiones, mantuvimos una conversación telefónica con la secretaria general interina, quien nos comunica que no conoce el asunto y que está saturada de trabajo porque acaba de incorporarse, por lo que nos solicita algo de tiempo para informar sobre el tema.

Algo similar ocurre en el **EQ-0014/2010**, ya mencionado en un epígrafe anterior, en el que el ayuntamiento de Arucas nos ha contestado mediante informe que: *por motivos de organización interno, no ha sido posible realizar la citada a visita hasta la fecha.* Añadiendo a continuación, que *“este Departamento de Actividades Clasificadas no dispone de Ingeniero Técnico para el desempeño de las funciones propias de su cargo, paralizándose por tanto la tramitación de los correspondientes procedimientos administrativos”*.

Citamos también como ejemplo el **EQ-0840/2009**, en el municipio de Arucas, motivado por las diversas molestias que genera a los vecinos una pizzería ubicada frente a su vivienda y que, actualmente, hemos archivado como ya hemos comentado en un epígrafe anterior.

Como resumen, hay que señalar que el ayuntamiento, finalmente, nos remitió un informe explicando, entre otras cuestiones, que: *“(...) la ausencia de personal técnico en la plantilla de esta Corporación, y la falta de colaboración del Cabildo, a pesar de haberse solicitado expresamente, impidió que las gestiones y los trámites se llevaran a cabo con la premura suficiente (...)”*.

Asimismo, en el **EQ-0515/2009**, en el municipio de Hermigua, ya comentado anteriormente y, en la actualidad, archivado, el ayuntamiento nos remite informe en el que, entre otras consideraciones, nos comunica que lamentan el retraso habido en la queja pero, *“desde julio de 2008, no disponemos de Secretario, ocupando accidentalmente dicho cargo funcionarios de esta Corporación Local, con la categoría de Auxiliares Administrativos por lo que se ha acumulado mucho trabajo teniendo que pedir la colaboración de otras administraciones para poder sacar adelante las tareas propias”*.

Del mismo modo, en cuanto a la falta de medios materiales, hay que decir que, todavía, hay municipios que carecen de sonómetros o lo tienen, pero no se pueden utilizar porque no se ha realizado la debida calibración de los mismos.

En el **EQ-0031/2008**, en el municipio de Arrecife, ya comentado en un epígrafe anterior, el Ayuntamiento, al no disponer de sonómetro, tuvo que solicitar la cooperación técnica al Cabildo de Lanzarote para poder efectuar las mediciones de los ruidos derivados del transformador de Unelco-Endesa, colocado debajo de la vivienda del reclamante.

Recientemente nos han remitido informe y, al parecer, la medición se practicó dando como resultado que el ruido no superaba el límite establecido en la ordenanza municipal.

De todo ello hemos informado a la reclamante y estamos a la espera de sus alegaciones.

Otro ejemplo de este tipo de deficiencias detectadas en las corporaciones locales es el **EQ. 0834/2008**, en el municipio de San Cristóbal de La Laguna. El Ayuntamiento nos informa que ha solicitado a la gerencia de Urbanismo que proceda a realizar las mediciones, pues la policía local no dispone de medios que permitan medir y valorar los decibelios emitidos por el generador de electricidad que originaba las molestias.

Esta queja está archivada por haberse solucionado el problema.

Para mayor abundamiento, mencionamos el **EQ-0311/2010**, con antecedente en el **EQ-0653/2004**, en el municipio de Santa Cruz de Tenerife. A pesar de que la reclamante lleva denunciando, desde el año 2003, las molestias que producen los animales propiedad de su vecina, estas continúan. Según la documentación obrante en el expediente, la corporación ha dictado tres resoluciones y un Decreto ordenando el cierre, sin que se hayan ejecutado por carecer de personal, tanto técnico como jurídico, así como de las instalaciones adecuadas para custodiar los animales.

Según el informe municipal, ha sido imposible, durante todo este tiempo, que el Ayuntamiento pudiera tramitar, correctamente, (cumplir los plazos procedimentales, llevar a cabo actuaciones de investigación y administrativas pertinentes) y solucionar el problema.

Hemos solicitado un nuevo informe al ayuntamiento y estamos a la espera de respuesta.

No obstante, la escasez de medios de la administración no puede ser excusa para no actuar de forma eficaz. La Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas, prevé la posibilidad de solicitar cooperación, tanto técnica como jurídica.

En este sentido, la Ley establece en su articulado que si la administración actuante no dispusiese de personal técnico competente solicitará cooperación para:

*"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, se establece que, la administración llamada a cooperar será el cabildo correspondiente, cuando la administración actuante fuese la municipal.

En cambio, cuando la administración actuante o cooperadora fuese el cabildo y este no dispusiera de medios, podrá solicitar cooperación de las consejerías del Gobierno de Canarias competentes por razón de la materia.

Podemos apreciar otro ejemplo en el **EQ-0271/2010**, en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria), que está, en estos momentos, en trámite ya que, según la documentación obrante en el mismo, el ayuntamiento dictó una resolución, en el año 2006, ordenando el precinto de la actividad, una granja. Sin embargo, la policía local emitió un informe sobre la imposibilidad de llevar a cabo ese precinto al existir animales en el interior y carecer de medios para desalojarlos.

Por ese motivo, el ayuntamiento solicitó la cooperación técnica al cabildo con el fin de proceder a la retirada de los animales y garantizar, así, la seguridad de los mismos.

Dicha solicitud fue aceptada, para lo cual se remitió fotocopia del expediente.

No obstante, hasta la fecha, el cabildo no ha remitido al ayuntamiento informe alguno respecto a las actuaciones concretas que haya podido realizar para el desalojo, por lo que, desde esta Institución se realizarán nuevas gestiones con las administraciones implicadas.

En cuanto a la cooperación institucional, nuestra experiencia en el área nos muestra que, con bastante frecuencia, se hace poco y mal uso de ese instrumento.

### **1.3.3.2. Falta de ejecución**

La salud de una democracia se mide, sobre todo, por el grado de cumplimiento de las normas.

En este país, parece ser que el cumplimiento de las leyes, normas, resoluciones y decisiones judiciales no es algo que preocupe a los responsables de las corporaciones municipales, al menos, en cuanto a actividades clasificadas se refiere.

Hay que recordar que, en materia de vulneración de derechos fundamentales, España ya ha sido condenada, en dos ocasiones, por el Tribunal de Derechos Humanos en Estrasburgo.

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (RJAPyPAC), obliga a que los actos de las administraciones públicas sujetos a derecho administrativo sean 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 superior.

Del mismo modo establece que las Administraciones Públicas, a través de sus órganos competentes, podrán proceder, previo apercibimiento, a la ejecución forzosa de los actos administrativos.

En cuanto a las actividades clasificadas, hay que señalar que, si el infractor incumple la resolución dictada por la administración, se podrá incoar expediente sancionador y adoptarse 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.

Pese a todo lo anteriormente expuesto, en la práctica los ciudadanos ven cómo sus derechos son vulnerados ante la pasividad de las corporaciones locales.

La Ley establece que, cuando la administración no ejecuta sus actos firmes, los afectados podrán solicitar su ejecución, y, si esta no se produce en el plazo de un mes desde tal petición, podrán los solicitantes formular recurso contencioso-administrativo, que se tramitará por el procedimiento abreviado.

Un claro ejemplo de este tipo de problema son aquellos expedientes en los que el ayuntamiento no ejecuta sus propias órdenes de paralización de la actividad, como ocurre en el **EQ-0945/2007**, en el municipio de Arona; el **EQ-0804/2008**, en el municipio de Agaete; el **EQ-0627/2009**, en el municipio de San Cristóbal de La Laguna, etc.

La experiencia en el área, también, nos indica que, en ocasiones, muchas ilegalidades se perpetúan en el tiempo, a la espera de que el órgano competente adopte las medidas oportunas, incluso, existiendo resoluciones judiciales que obligan a ello, lo cual es muy grave y lleva al ciudadano a un estado de total desesperación y frustración.

Exponemos el **EQ-0880/2010**, en el municipio de Telde. La reclamante formuló reiteradas denuncias ante el ayuntamiento por los ruidos que emite un bar; se inició, en consecuencia, un expediente en la sección de disciplina urbanística, recayendo en él una orden de clausura de la actividad por ejercer la misma sin licencia.

La reclamante, al observar que la situación continuaba igual, solicitó a este Diputado su intervención.

Una vez admitida a trámite su queja, solicitamos un informe al ayuntamiento que nos contestó puntualizando lo siguiente:

- que se han llevado a cabo las medidas correctoras para la eliminación de ruidos en la actividad y que puede formular las alegaciones que considere pertinentes en relación a la subsanación de las deficiencias detectadas.

- La medida de cierre y suspensión de la actividad ordenada por Decreto nº 1927, de 30 de marzo de 2010, quedará sin efecto cuando la empresa obtenga el traspaso de licencia de bar restaurante que, actualmente, se tramita en el expediente nº... de licencias de apertura que estaba supeditada a la corrección de los ruidos y vibraciones que generaba, las cuales han sido subsanadas.

De todo ello informamos a la reclamante y estamos a la espera de que formule sus alegaciones.

En este epígrafe, hay que indicar que, con frecuencia, la ejecución de la resolución judicial o administrativa solo 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. Es el caso del **EQ-0311/2009**, antes mencionado.

Podemos observar una situación similar en el **EQ-0285/2009**, en el municipio de Los Realejos, ya mencionado en un epígrafe anterior, en el que, recientemente, el ayuntamiento nos ha informado que: *“una vez resueltas las incidencias sobrevenidas en el expediente seguido en este Ayuntamiento (...), con fecha 17 de noviembre de 2010 se instó al Juzgado de lo Contencioso Administrativo correspondiente en Santa Cruz de Tenerife la pertinente autorización para la entrada en el inmueble donde su ubican los perros de D... a efectos de proceder por ejecución subsidiaria a la retirada de los perros que están ocasionando molestias a los vecinos”*.

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, bien porque de llevarse a cabo se les dejaría sin luz o sin cobertura telefónica, por lo que la ilegalidad se mantiene en aras del interés general. Es el caso del **EQ-0524/2008**, en el municipio de Arucas.

Un ejemplo de este tipo de situaciones es el **EQ-1416/2009**, ya comentado en un epígrafe anterior, en el que no se ejecutó el Decreto ordenando el cierre de una cochera, que generaba ruidos y que ejercía la actividad sin licencia, debido al “interés general”, pues los perjuicios que

acarrearía serían de imposible reparación al ser unas instalaciones de suma importancia para la prestación del servicio público de viajeros por carretera.

Otro ejemplo es el **EQ-0561/2010**, en el municipio de Arucas, en el que, pese a haber conseguido que el ayuntamiento decretara la orden de clausura para un salón de celebraciones por carecer de la oportuna licencia, la misma fue revocada en la Jurisdicción Contencioso Administrativa argumentando que cumplía un importante fin social, pues celebraba actos benéficos, etc.

En otros casos, los servicios municipales, pese a tener voluntad de solucionar el problema, en aras de cumplir con las funciones encomendadas y lograr el bienestar colectivo, ven con impotencia como no pueden ejecutar sus propias resoluciones debido a la escasez de recursos de los que adolece su corporación.

Podemos apreciar un ejemplo muy claro de este tipo de situaciones, en las quejas relativas a las molestias generadas por la tenencia de animales, donde el Ayuntamiento ha dictado una orden de desmantelamiento de las instalaciones y retirada de los mismos, ya que la Ley obliga a los ayuntamientos a instruir el expediente, viéndose obligados, al final, a confiscar los animales (ya sean perros, ganado caprino, aves de corral, etc.), sin disponer de infraestructuras e instalaciones para ubicar y mantenerlos adecuadamente, y siendo además imposible el auxilio de otras administraciones por el mismo motivo. Citamos, en este sentido, el **EQ-2225/2008**, en el municipio de Ingenio y el **EQ-0285/2009**, en el municipio de Los Realejos; el **EQ-0311/2010**, en el municipio de Santa Cruz de Tenerife; el **EQ-0271/2010**, en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria, ambos mencionados ya en apartados anteriores, etc.

Citamos, de nuevo, el **EQ-0285/2009**, en el municipio de Los Realejos, en el que, por resolución de la gerencia municipal de urbanismo, nº 126/2009, se resolvió ordenar la retirada de los perros, advirtiendo al responsable de la misma que, en caso de no hacerlo por sí mismo, se procedería a la ejecución subsidiaria de dicha resolución a su costa. En estos momentos, se nos ha informado de que:

- el ayuntamiento y su organismo autónomo han estado buscando un transportista que cumpla el Real Decreto 1041/1997 de 27 de junio, por el que se establecen normas relativas a la protección de los animales durante su transporte, además de una perrera que tenga capacidad suficiente para acoger todos los perros que se encuentran en dicho refugio, al carecer de perrera municipal.

- Como quiera que, desde el momento en que se dictó la resolución, ha transcurrido bastante tiempo, también se han dado las instrucciones oportunas a la policía local para que compruebe que la actividad se sigue desarrollando, y en qué condiciones se encuentran los perros.

Se informa de estas cuestiones al reclamante y estamos a la espera de sus alegaciones.

#### **1.4. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de actividades clasificadas**

##### **1.4.1. Resoluciones formuladas durante el ejercicio 2010**

Durante el año 2010, esta Institución formuló a la Administración Pública diversas resoluciones, y fueron aceptadas en todos sus términos.

**EQ-0916/2008.** Sugerencia al Ayuntamiento Santa Lucía de Tirajana a los efectos de que se proceda, ente otras cuestiones, a la ejecución subsidiaria del decreto municipal que ordena el cierre, desmantelamiento y cese de la actividad (antena de telefonía móvil) por carecer de licencia.

**EQ-0515/2009.** Recomendación al Ayuntamiento de Hermigua en cuanto a su obligación de elaborar una ordenanza municipal contra el ruido y las vibraciones, así como estudiar las diferentes opciones que existen para compatibilizar el toque de las campanas de la Iglesia con el descanso de los vecinos.

**EQ-1011/2009.** Sugerencia formulada al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife respecto a las quejas de las personas que residen en las inmediaciones del estadio de fútbol Heliodoro Rodríguez López con el objeto de que se refuercen las tareas de limpieza y aumente la presencia policial en la zona los días en que se celebren allí grandes eventos deportivos.

#### **1.4.2. Resoluciones formuladas en ejercicios anteriores**

Del mismo modo, a lo largo de este año, hemos recibido informes municipales relacionados con las resoluciones formuladas por esta Institución durante ejercicios anteriores, siendo todas ellas aceptadas. A continuación se relacionan:

**EQ-1702/2008.** Expediente en el que se remitió una Sugerencia al Ayuntamiento de San Miguel de Abona para que, en lo sucesivo, antes de otorgar una licencia de actividad clasificada, valore los posibles efectos adversos que esta puede generar y cómo afectará la misma a los vecinos más cercanos.

**EQ-0374/2009.** Queja en la que se remitió una Recomendación al Ayuntamiento de Valle Gran Rey, ante las deficiencias técnicas detectadas en esa corporación, informándonos esta que la junta de gobierno local ha acordado por unanimidad que las recomendaciones le parecían oportunas.

#### **1.5. Resoluciones más significativas en el área de actividades clasificadas durante el 2010**

A continuación transcribimos, literalmente, las resoluciones más destacadas que se han remitido a las administraciones a lo largo de este ejercicio.

**EQ-0916/2008.** Sugerencia formulada al Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana sobre las antenas de telefonía móvil instaladas en el municipio.

Señoría:

De nuevo nos ponemos en contacto con usted, para agradecer su amable informe de fecha 17 de agosto de 2010, en relación con el expediente de queja que se tramita en esta institución, registrado con la referencia arriba indicada, la cual rogamos cite en posteriores comunicaciones.

A la vista del mencionado informe y tras estudiar la documentación obrante en el expediente, me dirijo a usted, de nuevo, dado que las antenas continúan allí y el problema no ha sido resuelto, pese a existir una orden de cierre, cese y desmantelamiento de la actividad por carecer de la preceptiva licencia de apertura y de obras.

Al parecer, según su informe, tras un laborioso y dilatado proceso en el tiempo, se ha llegado a una propuesta de acuerdo conjunto con las diferentes operadoras instaladas en el municipio que esperan solucione el problema y que se plasmará, en próxima fecha, en la firma de un convenio de colaboración entre las dos partes.

Sin embargo, pese a todos esos acuerdos y negociaciones que ha realizado esa corporación con las compañías operadoras, las antenas continúan emitiendo sin la preceptiva licencia municipal o autorizaciones, perpetuando en el tiempo una situación de ilegalidad que preocupa enormemente a los ciudadanos de ese municipio.

Por todo lo anteriormente expuesto, he considerado oportuno formularle la siguiente

### **resolución**

- Que en virtud del Decreto de fecha 27 de febrero de 2009, dictado por ese ayuntamiento, ordenando el cierre, cese y desmantelamiento de la actividad por carecer de la preceptiva licencia (operadoras de telefonía móvil VODAFONE y ORANGE), y a la vista de que los requerimientos efectuados a las operadoras no han sido atendidos, le **SUGIERO** que esa corporación proceda a la ejecución subsidiaria del mismo y, en su caso, incoe el correspondiente expediente sancionador por la comisión de una infracción muy grave tipificada en la Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas.

- Asimismo, en la seguridad de que la firma de ese convenio y la aprobación de la ordenanza son de vital importancia para el municipio y que serán la clave para solventar problemas que se planteen en el futuro, le **SUGIERO** que, con carácter inmediato, esa corporación adopte las medidas necesarias para que se restablezca la legalidad conculcada.

- Por último, a la vista de todos los esfuerzos realizados desde ese consistorio por alcanzar una solución que concilie intereses de ambas partes, le **SUGIERO** que proceda a informar a los ciudadanos del estado de tramitación de los expedientes relativos a estas antenas, con el fin de aminorar la alarma social que estas infraestructuras han suscitado entre los vecinos, en cuanto a la posible contaminación electromagnética que, desde hace años, pueden estar padeciendo y los riesgos que ello conlleva para su salud.

**EQ-0515/2009.** Recomendación formulada al Ayuntamiento de Hermigua por las molestias que genera el tañer de las campanas de la Iglesia.

Señoría:

Nos dirigimos, de nuevo, a usted, en relación con el expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, incoado a instancia de doña..., con domicilio en calle..., de ese término municipal.

La reclamación viene motivada por las molestias que ocasiona las campanas del reloj de la Iglesia de..., en..., lo que supone una seria

molestia para los que viven cercanos a la misma y sufren alteraciones del sueño por ello.

Por este motivo, tras estudiar la documentación obrante en el expediente, hemos considerado procedente formular la siguiente Resolución:

### **antecedentes**

**PRIMERO.-** Con fecha 21 de mayo de 2009, doña... acude a este Diputado para denunciar las molestias que le generan las campanas de la Iglesia de... sita en..., muy cerca de su vivienda.

Añadiendo la misma en su escrito que, anteriormente, se ha dirigido al Ayuntamiento de Hermigua, y al Obispado de Tenerife, sin que el problema haya sido solucionado.

**SEGUNDO.-** Una vez estudiada su reclamación, este Diputado admitió a trámite su queja y solicitó informe al respecto a esa corporación.

El Ayuntamiento nos informó, entre otras cuestiones, que:

- se ha constatado a través del registro de entrada que no existe reclamación alguna por ese motivo.
- El Ayuntamiento no posee ordenanza que regule la contaminación acústica.
- Asimismo, se ha dado traslado de dicha reclamación al cura párroco del municipio, fijándose fecha para una reunión en la que se trate el tema.

En dicho encuentro el cura manifiesta que, para solventar las molestias, va a proceder a corregir los toques de las 21 campanadas a las 7 de la mañana en la próxima revisión del reloj de la Iglesia.

Según el mismo, los toques se dejan a las 10 de la noche y se retoman a las 7 de la mañana, correspondiendo con la llamada al culto, marcando el desarrollo y devenir del día tras día en el pueblo.

**TERCERO.-** Habiendo dado traslado de dicho informe a la reclamante, esta se ha puesto, nuevamente, en contacto con nosotros para manifestar su disconformidad con el mismo, pues el reloj no sólo da las horas, sino las medias, aumentando el número de campanadas los domingos.

**CUARTO.-** Actualmente, el problema continúa igual y la reclamante soporta cada día las campanadas, lo cual afecta de manera grave a su salud, pues trabaja hasta altas horas de la noche y precisa descansar.

Por este motivo, insiste en denunciar la pasividad y tolerancia municipal hacia este tipo de inmisiones.

Ante hechos tan graves, le formulamos las siguientes

### **consideraciones jurídicas**

**I.- Competencia municipal en la materia.** Aquí, como en otras comunidades, se ha recibido queja por el elevado ruido que producen las campanas de la Iglesia por encontrarse cerca de viviendas.

La indicación horaria, de manera generalizada, no es un servicio municipal, ni se realiza desde un inmueble propiedad municipal, como es la citada Iglesia, cuya titularidad corresponde a la Iglesia Católica, por lo que serán los responsables de la misma quienes determinen el funcionamiento de la campana, estando el ayuntamiento en la obligación de velar para que esta actividad se ajuste a los límites vigentes y no altere la tranquilidad y sosiego en la vida cotidiana de los vecinos.

Así, igual que hay problemas cuya solución requiere una complejidad técnica, hay otros, como el caso que nos ocupa, que pueden ser evitados mediante un simple cambio de hábito que no requiere más que voluntad para ello.

**II.- Potestad reglamentaria de las entidades locales.** La falta de una normativa municipal propia no puede servir de excusa para no adoptar una solución eficaz al respecto desde esa corporación.

El Municipio goza de autonomía para la gestión de sus intereses, en los términos de la Ley 7/1985, de 2 de abril, y en su calidad de Administraciones Públicas de carácter territorial, y dentro de la esfera de sus competencias, les corresponden, en todo caso, las potestades reglamentarias y de autoorganización.

La potestad reglamentaria de las entidades locales es la más importante e intensa de las prerrogativas de las corporaciones locales, ya que significa que estas participan de la formación del ordenamiento jurídico administrativo que le es de aplicación. De manera que las entidades locales no son meros sujetos pasivos del Derecho Administrativo, sino que tienen capacidad de dictar normas reglamentarias (ordenanzas y reglamentos). La ordenanza es el instrumento normativo por excelencia de las entidades locales. Son disposiciones de ámbito territorial, por lo que no obligan fuera del término municipal en el que fueron dictadas, ni versan sobre competencias que no sean propias de la Corporación.

**III.- Derecho a la salud y al descanso.** La Ley del Ruido se refiere a la contaminación acústica como la presencia en el ambiente de ruidos y vibraciones cualquiera que sea el emisor acústico que los origine siempre que impliquen molestia, riesgo o daño para las personas, el desarrollo de sus actividades, los bienes de cualquier naturaleza o causen efectos significativos sobre el medio ambiente.

La interrupción del sueño a causa de ruidos repetitivos, como es el toque de las campanadas, no es un problema baladí porque la falta de descanso produce trastornos tan graves como fatiga, dolores de cabeza, perturbaciones en el sistema nervioso, irritabilidad, en detrimento del rendimiento laboral e intelectual.

Por ello, no parece aceptable el argumento de que se trata de una costumbre, y que no consta que hayan habido denuncias de otros vecinos, pues se causa un perjuicio a unas personas, las que viven más próximas a la Iglesia, y la continuidad de estas molestias, tan fácilmente evitables, no puede ampararse en la tradición, debiendo prevalecer el derecho a la salud de las personas para el que es vital el descanso diario

**IV.- Responsabilidad de la Administración.** 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 que:

*"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".*

Resultando del todo inadmisibles por nuestro Ordenamiento Jurídico la pasividad demostrada por el Ayuntamiento durante todo este tiempo.

**V.- Deberes de la Administración.** 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.

Asimismo, el art 5 del 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, establece que las entidades locales sirven con objetividad los intereses públicos que les están encomendados y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho.

En todo caso, tras el atento examen del expediente administrativo, se deduce que la respuesta de la administración municipal ha sido claramente insuficiente y no ha actuado con la diligencia que le es exigida a la misma en nuestro ordenamiento en el ejercicio obligado de sus potestades, ocasionando con su ineficaz actuación la efectiva vulneración de derechos fundamentales de los que es titular la reclamante y su familia (art. 15 y 18 de la Constitución Española).

**VI.- Jurisprudencia.** Se ha tenido noticias de que otros municipios han resuelto satisfactoriamente el problema, de manera tan simple como suprimir los toque nocturnos, o a horas muy tempranas, limitarlo a las horas completas (sin anunciar medias o cuartos), aminorando su potencia, etc.

Existe numerosa jurisprudencia en relación con los derechos recogidos en el artículo 18 y 2 de la Constitución Española, concretamente, en relación con las molestias producidas por las campanas de una iglesia hay dos resoluciones, una del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León y otra de Andalucía.

Lo cierto es que los tribunales de justicia han declarado, reiteradamente, que las molestias acústicas, por encima de los límites legales, inciden, perniciosamente, sobre el derecho fundamental a la inviolabilidad del domicilio y los derechos constitucionales a la protección de la salud, a un medio ambiente adecuado y a una vivienda digna, por lo que, ineludiblemente, su firme protección corresponde a los poderes públicos.

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 V.I. la siguiente:

### **resolución**

Los principales objetivos del ayuntamiento de acuerdo a la Constitución han de ser trabajar por mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio, por la dignidad de las personas y por la convivencia pacífica de sus vecinos

En el caso objeto de la queja el ayuntamiento al no actuar con la diligencia debida ante el problema denunciado, ha permitido que las molestias continuasen en el tiempo, vulnerando derechos fundamentales de la reclamante y su familia, por lo que le **RECOMIENDO**:

- Que los servicios técnicos de ese ayuntamiento procedan a estudiar las diferentes opciones que existen para, sin perder del todo la seña de identidad local que puede considerarse el toque horario de la campana, no se cause perjuicios a otras personas, especialmente, a los que viven cerca de la Iglesia.

- Que se elabore una ordenanza municipal contra los ruidos y vibraciones, por lo que deberá de oficio iniciar los trámites, ordenando la redacción de dicha norma e impulsando todo el procedimiento hasta finalizar el mismo con la aprobación definitiva de la misma y su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.

- Y por último, que se aúnen todos los esfuerzos necesarios para que, en lo sucesivo, se tramiten con 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.

**EQ-1011/2009.** Sugerencia formulada al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife en cuanto a las quejas de los vecinos de las inmediaciones del estadio de fútbol.

Señoría:

Se ha recibido en esta Institución un escrito de queja que ha quedado registrado con la referencia **EQ-1011/2009**, la cual rogamos cite en posteriores comunicaciones, promovido por los vecinos de la zona.

Los reclamantes se han dirigido a nosotros para manifestar las molestias que sufren en inmediaciones del estadio Heliodoro Rodríguez López, en Santa Cruz de Tenerife.

Según nos comunican, cada vez que hay partido o se abre el plazo para la venta de abonos, se permite la invasión de suelo urbano por los aficionados del club deportivo Tenerife, que, incluso, acampan en las inmediaciones del estadio.

Al parecer, los problemas no se reducen a que los vecinos tengan que soportar ruidos durante toda la noche (cánticos, bocinas, gritos, peleas, etc.), sino la gran inseguridad ciudadana y de higiene que se genera en la zona, puesto que utilizan los portones de los edificios y la calle para hacer sus necesidades.

No obstante, somos conscientes de la dificultad que entraña resolver este tipo de situaciones, dada la importancia que suscita en la población esta clase de eventos, ya sean deportivos, musicales, culturales, etc., máxime si tenemos en cuenta el hecho de que, en muchas ocasiones, nos enfrentamos, básicamente, a un problema de educación y de conciencia ciudadana.

Sin embargo, estamos convencidos de que muchos de estos inconvenientes son fácilmente evitables y que se puede paliar, al menos en parte, el sufrimiento de las personas que residen en la zona afectada por la celebración de este tipo de actos.

Por este motivo, hemos considerado oportuno dirigirnos a usted para formularle la siguiente Resolución, y así **SUGERIRLE**:

- que desde esa corporación se aúnen esfuerzos para que, en las fechas en las que sea necesario, se aumente la presencia policial, especialmente durante la noche, y se refuercen los servicios municipales de limpieza de la zona, así como que ese ayuntamiento proceda a dar las instrucciones

oportunas para que se adopten las medidas necesarias para reducir las molestias acústicas que perturban el descanso de esos vecinos.

## **2. AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA**

### **Índice:**

- 2.1. Introducción
  - 2.1.1. Consideraciones generales
  - 2.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas
    - 2.1.2.1. Administraciones a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010
- 2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite
- 2.3. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Agricultura, Ganadería y Pesca
- 2.4. Resoluciones más significativas en el área de Agricultura, Ganadería y Pesca

### **2.1. Introducción**

#### **2.1.1. Consideraciones generales**

Como viene siendo habitual en esta área, son pocas las quejas formuladas por mal funcionamiento de las administraciones públicas canarias y, en concreto, atendiendo a la estadística anual, en este ejercicio, ha disminuido el número de quejas tramitadas en relación con el año 2009. De las gestiones realizadas por este Comisionado Parlamentario, se ha acordado el archivo de 5 expedientes, continuando los 5 restantes en tramitación.

#### **2.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

##### **2.1.2.1. Administraciones a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**

- Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación del Gobierno de Canarias (**EQ-0431/2010** y **EQ-0474/2010**).

Asimismo, dos de los expedientes han concluido por resolución sobre el fondo del asunto, de los cuales, uno está pendiente de respuesta y el otro, entendemos, ha sido aceptado al haberse solucionado el asunto que lo motivó.

### **2.2. Análisis de las quejas tramitadas**

A pesar de no ser numerosos los expedientes de queja tramitados en el área que nos ocupa, han sido de la más diversa índole, afectando a los distintos sectores de éste ámbito de la administración pública.

En relación con el sector agrícola canario, se ha continuado con la tramitación del **EQ-0664/2009** en el que los promotores, titulares de una explotación agrícola de la provincia de Santa Cruz de Tenerife solicitan nuestra intervención al verse perjudicados por la inactividad de la Viceconsejería de Agricultura del Gobierno de Canarias.

Solicitada por los reclamantes el certificación de la explotación agrícola a una empresa relacionada con la gestión del medio rural en Canarias, vinculada a la Viceconsejería de Agricultura, a la que, con posterioridad, se comunica dicha gestión, no se ha dado respuesta a ninguno de los escritos presentados, ocasionando esta inactividad a los interesados, la pérdida de la subvención.

Valorada la queja y admitida a trámite, nos dirigimos a la Consejería de Agricultura solicitando información acerca de la tramitación dada al escrito presentado por los reclamantes ante la Viceconsejería de Agricultura y los motivos de la falta de contestación, así como la aportación de la certificación de la explotación agrícola solicitada, en su día, a dicha entidad.

Se recibe el informe de la administración en el que se nos comunica:

- Que no estando detallado en el escrito que dirigieron los reclamantes a la empresa pública, el contenido sobre el que debía versar la certificación de la explotación agrícola y no pudiendo identificar la empresa requerida la subvención para la que se pedía dicha información, se les requirió para la aclaración de dichos datos, sin que se diera contestación a dicho requerimiento.

- Que la totalidad de las subvenciones directas a los productores están englobadas en el Programa Comunitario de Apoyo a las Producciones Agrarias de Canarias (POSEI) y en ninguna de ellas se requiere la certificación aludida por los reclamantes.

- Que los reclamantes fueron atendidos a través de su abogado en reunión personal mantenida con el jefe de servicio de la Viceconsejería de Agricultura, y se les informó de lo anterior, así como de que la empresa requerida dependía directamente de la Consejería de Agricultura, competente, por tanto, en resolver este tipo de reclamaciones.

- Que la actividad sobre la cual solicitan la certificación los reclamantes pertenece al ámbito de comercialización de productos agrícolas, sometida por tanto a derecho privado.

No obstante lo anterior, con el fin de conocer el tipo de subvención solicitada por los reclamantes, se ofició al organismo pagador de fondos agrícolas europeos de la Viceconsejería de Agricultura para que facilitara información, y contestó dicho organismo que no figuraba ninguna solicitud de ayuda a nombre de los interesados.

El informe se comunica a los reclamantes y se les otorga el plazo previsto para alegaciones. A través de la ampliación de datos nos informan de la presentación de reclamación previa al ejercicio de acciones en la vía civil al Gobierno de Canarias y demanda ante el juzgado de primera instancia por lo que, atendiendo al artículo 26 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, artículo 26, procedemos al archivo del expediente por estar el asunto objeto de queja, pendiente de resolución judicial.

El **EQ-0474/2010** se origina por la falta de resolución en plazo de un recurso de reposición ante la Dirección General de Desarrollo Rural con fecha 20 de enero de 2009; lo presenta una reclamante en un procedimiento de reintegro. La interesada, ante la falta de resolución en plazo, volvió a dirigirse, un año después, por escrito a la citada administración, solicitando información acerca del estado de tramitación de su recurso, que tampoco tuvo respuesta.

Admitida a trámite la queja, nos dirigimos a la Dirección General en petición de informe, el día 4 de junio de 2010, y se reitera, al tiempo de recordarle el deber legal de colaboración al no emitir contestación en los plazos otorgados.

Finalmente, se recibe informe, con fecha 18 de noviembre de 2010, en el que se nos comunica que, con fecha 1 de noviembre de 2010, se notificó a la interesada la Orden de 1 de noviembre de 2010 por la que se resolvía el recurso de reposición citado.

Examinada la resolución y contrastada la información vertida por la promotora de la queja, y en relación con las fechas contenidas en los antecedentes de hecho de la mencionada Orden, que evidencian la falta de resolución del recurso de reposición en el plazo de un mes, previsto en la Ley 30/92, artículo 117, resolvemos el expediente remitiendo a la Dirección General de Desarrollo Rural un recordatorio del deber legal 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.

De la contestación emitida por la Dirección General el día 23 de diciembre de 2010, extraemos la aceptación de la resolución mencionada, al haberse solucionado el asunto objeto de queja.

Por su parte, el promotor del **EQ-1087/2010**, perjudicado por el incendio acaecido en el municipio de Fuencaliente (La Palma), que afectó su bodega-almacén, acude a esta Institución al no tener noticias del estado de tramitación del expediente de indemnización por daños que inició, mediante un escrito presentado en el ayuntamiento de municipio, al amparo de lo establecido en el Decreto 116/2009, de 3 de agosto, de ayudas y medidas urgentes de carácter excepcional para reparar los daños producidos por el incendio acaecido en La Palma.

Asimismo, el reclamante se había dirigido por escrito tanto a la Consejería de Agricultura, los días 28 y 29 de septiembre de 2010, acompañando el acta de manifestación presentada ante la Guardia Civil, el día 14 de septiembre de 2009, como al Instituto Canario de la Vivienda, el día 6 de octubre de 2010, solicitando información sobre el estado de tramitación de su reclamación, sin obtener contestación.

Admitida a trámite la queja, se solicita información a los organismos mencionados sobre los motivos de la falta de contestación al reclamante, así como del estado de tramitación de su petición de indemnización; recibimos los siguientes informes:

- Informe emitido por la Consejería de Agricultura, de fecha 3 de diciembre de 2010, en el que se deja constancia de que los daños reclamados por el interesado no son auxiliables al amparo de la Orden invocada en su reclamación, al no tratarse de una explotación agraria. No obstante, se nos comunica la remisión del expediente a la Consejería de

Empleo, Industria y Comercio y al Instituto Canario de la Vivienda, por si los daños declarados fueran indemnizables al amparo de alguna ayuda aprobada por los mismos.

- Informe del Instituto Canario de la Vivienda, de fecha 13 de diciembre de 2010, emitido en los mismos términos que el anterior, al no existir ayudas aprobadas por dicho organismo susceptibles de auxiliar los daños declarados por el perjudicado.

Por lo que respecta a la Consejería de Empleo, Industria y Comercio, a raíz del oficio emitido a través de la Consejería de Agricultura, para que fuera valorada por dicha administración la posibilidad de resarcir los daños objeto de reclamación, hemos solicitado información a los efectos de que se nos comunique la procedencia o acceder a la indemnización solicitada. Se está a la espera de recibir la respuesta.

Por último, relacionamos la queja formulada por un vecino del Mancomún de la Costa de Antigua. Denuncia el reclamante la situación de diversos ganaderos que, al parecer, están beneficiándose del bien mancomunado para su ganado sin estar empadronados en el municipio, contraviniendo así lo dispuesto en la Ordenanza Municipal Reguladora del Bien Comunal del Municipio de Antigua, y perjudicando con ello a aquellos ganaderos que sí reúnen los requisitos contenidos en dicha Orden (**EQ-1347/2010**).

Como documentación adjunta, aporta los escritos, de fecha 7 de febrero de 2008, a la Delegación del Gobierno en Fuerteventura y, de fecha 14 de octubre de 2010, ante el Ayuntamiento de Antigua, de los que no ha recibido contestación.

Valorada la queja y admitida a trámite, nos hemos dirigido a las administraciones implicadas en petición de información acerca de la situación denunciada por el reclamante y medidas que van a adoptar, si procedieran; nos encontramos a la espera de respuesta.

### **2.3. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Agricultura, Ganadería y Pesca**

**EQ-0431/2010:** Resolución pendiente de respuesta.

Expediente relativo a solicitud de creación de una escuela marítimo-pesquera. Recibido informe en esta Institución, el día 3 de diciembre de 2010 (r.e. 5347), en el que se nos comunica que en la carta remitida por la Consejera de Agricultura a la Cofradía de Pescadores, que actuaba de reclamante, se transmitían las correspondientes disculpas por el retraso en la contestación a todas sus peticiones. Este Diputado del Común remitió un recordatorio del deber legal de tramitar las solicitudes de los administrados en el plazo legal establecido.

**EQ-0474/2010:** Resolución aceptada.

Expediente relativo a la falta de resolución en el recurso de reposición formulado en el expediente de reintegro. El día 18 de noviembre de 2010, a través de un informe de la Dirección General de Desarrollo Rural, tenemos conocimiento de que el recurso de reposición, de 20 de enero de 2009, cuya falta de respuesta fue objeto de queja, se ha resuelto, mediante Orden de 1 de octubre de 2009, pero incumpliendo el plazo legal establecido, por lo que

remitimos recordatorio de deberes legales en este sentido a la citada Dirección General que entendemos ha sido aceptado.

#### **2.4. Resoluciones más significativas en el área de Agricultura, Ganadería y Pesca**

**EQ-0431/2010:** Recordatorio de deberes legales remitido a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación referente a la obligación de tramitar las solicitudes de los interesados conforme a los preceptos de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de administraciones públicas y procedimiento administrativo común.

Ilustrísimo Señor:

En relación con el expediente de queja arriba referenciado, le agradezco, en primer lugar, su atento Informe, de fecha 23 de noviembre de 2010, (registro de salida 672852) que tuvo entrada en esta Institución el día 3 de Diciembre de 2010.

Valorado el citado oficio y en cumplimiento de la función de fiscalización y control de la actuación de las administraciones publicas 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** en base a los siguientes

#### **antecedentes**

**PRIMERO:** El día 9 de abril de 2010, se interpuso una queja por el reclamante don (...), asesor técnico de la Cofradía de Pescadores (...) – con antecedentes en expediente de queja **EQ-0494/2009**, solicitando la continuidad en la intervención de este Comisionado Parlamentario al no haberse resuelto el asunto planteado en aquel expediente sobre la falta de respuesta a diversos escritos presentados en esa Consejería en solicitud de información acerca de la ubicación de una Escuela Marítimo Pesquera en (...).

**SEGUNDO:** Admitida la queja a trámite, nos dirigimos a esa administración el día 06-07-10 (r.s. 4537) solicitando informe "*relativo a los extremos manifestados por el reclamante y, en concreto, los siguientes (algunos planteados en el expediente 494/2009 que no fueron respondidos por esa Administración):*

*"Tramitación dada a los escritos presentados por el reclamante de fechas 1 y 27 de agosto de 2007 en solicitud de información sobre concesión de la Escuela marítimo pesquera y, motivos, en su caso, de la falta de contestación a los mismos.*

*Tramitación dada al escrito presentado por el reclamante ante la Presidencia del Gobierno de Canarias, con fecha de entrada el 26 de Junio de 2008, y que fue remitida a esa Consejería por escrito de la Secretaria Particular del Gobierno, con registro de salida 5694 el 10 de Julio de 2008 y, motivos, en su caso, de la falta de contestación a los mismos.*

*Forma en que se notificó por esa Consejería a la Cofradía de Pescadores de (...), afectada por la Proposición No de Ley citada, el informe de la Viceconsejería de Pesca de 11 de enero de 2007 en el que se informaba desfavorablemente a lo solicitado.*

*Toda vez que se ha negado la creación de la Escuela Marítimo Pesquera solicitada por el reclamante, y quedando como única solución, al parecer, que los pescadores no titulados se desplacen hasta el Instituto Social de La Marina en Las Palmas, a una distancia de 70 kilómetros, se nos informe si existe algún tipo de ayuda para sufragar los gastos inherentes al desplazamiento dado el elevado coste del transporte, o, en caso de no existir, medidas que se podrían adoptar a tal fin por esa Administración para salvar el agravio comparativo con respecto a otras cofradías”.*

**TERCERO:** Ante la falta de contestación a nuestro requerimiento en el plazo otorgado al efecto, reiteramos el mismo con fecha 18-08-10 (r.s. 5736), que tampoco es atendido por lo que se remite Recordatorio de Deber Legal de colaborar con esta Institución con fecha 13-10-10 (r.s. 6786) recibiendo respuesta el día 29 de octubre de 2010, mediante un informe de esa Secretaría General Técnica.

En dicho informe, se nos comunica, por una parte, que, con fecha 30 de septiembre de 2010, la consejera remitió una carta al patrón mayor de la cofradía informando de la inviabilidad de la ubicación de la escuela marítimo pesquera en (...); y por otra, la inexistencia de ayudas para sufragar los gastos de transporte.

**CUARTO:** Resultando que, en el informe citado, no se resuelven por V.I. todas las cuestiones en su día planteadas por este Diputado del Común, remitimos nueva petición de informe el día 09-11-10 (r.s. 7296), en los siguientes términos:

*“Tramitación dada a los escritos presentados por el reclamante de fechas 1 y 27 de agosto de 2007 en solicitud de información sobre concesión de la Escuela marítimo pesquera y, motivos, en su caso, de la falta de contestación a los mismos.*

*Tramitación dada al escrito presentado por el reclamante ante la Presidencia del Gobierno de Canarias, con fecha de entrada el 26 de junio de 2008, y que fue remitida a esa Consejería por escrito de la Secretaria Particular del Gobierno, con registro de salida 5694 el 10 de julio de 2008 y, motivos, en su caso, de la falta de contestación a los mismos.*

*Forma en que se notificó por esa Consejería a la Cofradía de Pescadores de (...), afectada por la Proposición no de Ley citada, el informe de la Viceconsejería de Pesca, de 11 de enero de 2007, en el que se informaba desfavorablemente a lo solicitado”.*

**QUINTO:** Dentro del plazo otorgado, se da respuesta a nuestra petición teniendo entrada su informe en esta Institución, el día 3 de diciembre de 2010 (r.e. 5347), en el cual se nos informa que mediante la carta que se remitió por la entonces consejera de Agricultura doña Pilar Merino Troncoso al patrón mayor de la cofradía, con fecha 30 de septiembre de 2010, se daba respuesta a todos los escritos presentados por el reclamante y se transmitían las correspondientes disculpas por el retraso en la contestación a todas sus peticiones.

Asimismo, entiende esa Consejería que al ser el informe desfavorable a la ubicación de la escuela marítimo pesquera, consecuencia de una proposición no de Ley efectuada por un grupo parlamentario, debería ser este el responsable de comunicar a la cofradía afectada el resultado de dicha iniciativa.

A la vista de lo expuesto, proceden las siguientes

### **consideraciones**

**PRIMERA:** En virtud de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, artículo 42 y concordantes, cuando un ciudadano se dirige por escrito a una administración, esta viene obligada a resolver y notificar dicha resolución al interesado, por la misma vía, en el plazo legal o reglamentariamente establecido, con independencia del sentido de la respuesta.

**SEGUNDA:** En el asunto objeto de la queja que nos ocupa, el reclamante no ha recibido respuesta a ninguno de los escritos presentados en el plazo legal establecido, sino que ha sido, a raíz de la intervención de este Diputado del Común, cuando se ha dado contestación a los mismos mediante una carta remitida por la entonces Consejera de Agricultura, de fecha 30 de septiembre de 2010, esto es, más de tres años después de presentado el primer escrito de fecha 1 de agosto de 2007.

Esta respuesta tardía y, evidentemente, consecuencia de nuestra intervención sin la que, con toda probabilidad, no se hubiera producido, denota una ausencia de cumplimiento de la legalidad vigente en perjuicio del derecho de los administrados a recibir respuesta de las administraciones públicas por el mismo medio por el cual se han dirigido a ellos y en el plazo legal previsto al efecto.

Por todo ello, en virtud de la facultad que me confiere el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de Julio, del Diputado del Común, esta Institución 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.

**EQ 0474/2010:** Resolución remitida al Director General de Desarrollo Rural referente a la obligación de resolver los recursos administrativos en el plazo legal establecido.

Ilustrísimo Señor:

En relación con el expediente de queja arriba referenciado, le agradezco, en primer lugar, su atento Informe de fecha 8 de octubre de 2010 (registro de salida 582456), que tuvo entrada en esta Institución el día 18 de noviembre de 2010.

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** en virtud de los siguientes

### **antecedentes**

**PRIMERO:** El día 23 de abril, la reclamante doña (...) interpuso una queja en la que solicitaba la intervención de este Comisionado Parlamentario al no haberse resuelto en plazo el recurso de reposición interpuesto por ella, el 20 de enero de 2009, frente a la Resolución desestimatoria de reintegro de 27 de noviembre de 2008 de la Dirección General de Desarrollo Rural, recaída en el expediente número 932.

**SEGUNDO:** Admitida la queja a trámite, nos dirigimos a esa administración, el día 4 de junio de 2010, con el fin de que se nos *“informe acerca de lo manifestado por la reclamante en su escrito de queja, cuya copia se adjunta, y en concreto, sobre la tramitación dada tanto al Recurso de Reposición de fecha 29 de enero de 2009 como al escrito posterior de fecha 18 de enero de 2010 presentados ante dicha Dirección General y motivos, en su caso, de la falta de respuesta a los mismos”*.

**TERCERO:** Ante la falta de contestación a nuestro requerimiento en el plazo otorgado al efecto, reiteramos el mismo, el 18 de agosto de 2010 (r.s. 5737), que tampoco es atendido, en consecuencia se le remite el recordatorio de deber legal de colaborar con esta Institución, con fecha 13 de octubre de 2010 (r.s.6784); se recibe la respuesta el 18 de noviembre de 2010, mediante un informe de esa Dirección General.

**CUARTO:** En dicho informe, se nos da traslado de la Orden de fecha 1 de octubre de 2009, por la que se desestima el recurso de reposición interpuesto por la reclamante con fecha 20 de enero de 2009. Se soluciona así el asunto objeto de queja promovida por la interesada, pero quedando constancia, del incumplimiento del plazo de resolución en que ha incurrido el citado organismo y por el que se viene a emitir la presente resolución.

Para mayor abundamiento, se deja constancia, en el informe emitido por Ud., de que la reclamante, previamente a acudir a esta Institución, presentó en la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación, los días 11 de junio de 2009 (r.e. el día 17 de junio) y 18 de enero de 2010, sendos escritos solicitando la resolución expresa del recurso mencionado, a los que tampoco se dio respuesta.

A la vista de lo expuesto, proceden las siguientes

### **consideraciones**

**PRIMERA:** En virtud de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, artículo 42 y concordantes, cuando un ciudadano se dirige por escrito a una administración, esta viene obligada a resolver y notificar dicha resolución al interesado, por la misma vía, en el plazo legal o reglamentariamente establecido, con independencia del sentido de la respuesta.

**SEGUNDA:** En el asunto, objeto de la queja que nos ocupa, del informe emitido por esa Dirección General, se desprende que no se ha dado cumplimiento al artículo 117 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, que establece como plazo máximo de resolución de los recursos de reposición el de un mes, por cuanto la Orden desestimatoria de fecha 1 de octubre de 2010, ha sido dictada casi 21 meses después de interpuesto el recurso, de forma que, si bien se ha dictado resolución, que era la pretensión de la reclamante al incoar la queja, la misma ha sido tardía no garantizando, por

tanto, el derecho del administrado a una resolución expresa en el plazo legal fijado al efecto.

Por todo ello, en virtud de la facultad que me confiere el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta Institución 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.

## **3. COMERCIO Y CONSUMO**

### **Índice:**

#### **3.1. Introducción**

##### **3.1.1. Consideraciones generales**

##### **3.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

#### **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 otros asuntos sobre los que carece de competencia esta institución para conocer**

#### **3.5. Traslados al Defensor del Pueblo**

### **3.1. Introducción**

#### **3.1.1. Consideraciones generales**

El principal motivo de queja en esta materia es la falta de respuesta a las reclamaciones de Consumo, (aunque también existen quejas relativas a la falta de contestación a las solicitudes de otorgamiento de puestos en los mercadillos municipales, que se engloban en el apartado de Comercio).

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.

Hemos de destacar que en la materia objeto de este informe no se presentan quejas colectivas. Se ha tramitado, durante el año que se da cuenta, 41 quejas, de las cuales 33 son nuevas de este ejercicio. Del total de las tramitadas se archivaron 31, de las que 10 fueron por solución, lo que representa, (una vez que se extraen las cinco quejas trasladadas al Defensor del Pueblo, las cinco no admitidas por tratar sobre cuestiones jurídico privadas y las cuatro en las que no se había pronunciado la Administración Pública canaria) el 59%.

Además del motivo anterior de queja, también se presentan de naturaleza diversa, sobre todo, en asuntos que no son competencia de esta Institución, al ser temas de índole jurídico-privado, que no tienen relación con alguna Administración Pública, aunque en estos casos se aconseja (como nos señala la Ley 7/2001, de 31 de julio, reguladora del Diputado del Común) a los ciudadanos acudir a las vías adecuadas que existen para resolver sus pretensiones, así como las cuestiones que de ellas se derivan, una vez que le comunicamos el archivo por no competencia.

Continúa con un epígrafe titulado motivos varios de queja, en el que se recogen aquellas quejas promovidas por los ciudadanos por diversas causas, difícilmente encuadrables bajo una denominación común.

Además, señalamos las quejas archivadas por no haber apreciado infracción de ordenamiento jurídico vigente en la actuación de las Administraciones Públicas objeto de supervisión.

Por último, se describen las quejas que fueron trasladadas al Defensor del Pueblo por ir dirigidas contra la actuación de las Administraciones Públicas que pertenecen a la Administración General del Estado.

### **3.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

En este subepígrafe se relacionan los expedientes de queja en los que se tuvo que remitir una resolución, recordándole el deber legal de colaborar con las investigaciones que realiza esta Institución, ante la dilación en responder a las peticiones de informe que les formulamos.

- Ayuntamiento de Puerto de La Cruz (**EQ-0493/2010**).
- Ayuntamiento de Teguiise (**EQ-0551/2009**).

### **3.2. Falta de respuesta a las denuncias presentadas por los ciudadanos ante las oficinas de Consumo**

**EQ-1128/2010** (Dirección General de Consumo, Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias), **EQ-0450/2010** (S) (Dirección General de Energía, Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias), **EQ-0493/2010** (S) Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, **EQ-0399/2010** (S) Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, **EQ-01438/2009** (S) (Dirección General de Consumo, Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias), **EQ-0437/2010** (S) Dirección General de Consumo, Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias, **EQ-0317/2010** (S) Ayuntamiento de Arrecife, **EQ-0551/2009** (S) (Ayuntamiento de Teguiise), entre otras.

La mayoría de las quejas relacionadas se han solucionado (las que aparecen en la relación con una S) a favor de los ciudadanos promotores de las mismas, al recibir respuesta expresa de la Administración competente, una vez que esta Institución, (a través de la investigación consecuente) pide explicaciones sobre su inactividad formal. Realmente, en muchos casos, sí había actuado la oficina de Consumo correspondiente, pero lo que ha fallado es la tardanza en comunicarse con el interesado.

Así, el **EQ-0551/2009**, relativo a la falta de respuesta del Ayuntamiento de Tegui se sobre la solicitud de un ciudadano que solicitaba el otorgamiento de un puesto en el mercadillo de dicho municipio.

Se admite la queja a trámite y nos dirigimos a dicha administración para que nos diera cuenta de las razones por las que no había respondido al interesado.

En el informe que el Ayuntamiento de Tegui se nos remite confirma que no se había dado respuesta expresa al ciudadano se confirmó que no había dado respuesta expresa al ciudadano y que, con esa fecha, accedía a lo solicitado. En consecuencia, archivamos la queja por solución.

En el **EQ-1128/2010**, motivado por la falta de respuesta de la Dirección General de Consumo del Gobierno de Canarias, se realizaron las gestiones oportunas para averiguar la razón de dicha inactividad formal.

Podemos informar, que, una vez recibido el informe, se constató que Consumo estaba actuando, y, además, al recibir la petición de informe de esta Institución, había pasado a revisar el expediente de reclamación del interesado, dando cuenta a los Servicios de Inspección, al entender que en el asunto pudiera existir una infracción en materia de consumo, (el excesivo retraso en efectuar la reparación acordada por la entidad mercantil con el interesado). Por ello, informamos al ciudadano de que su queja estaba en vías de solución.

También, hemos de destacar el **EQ-0450/2010**, relativo a la falta de respuesta a una reclamación que el ciudadano había formulado ante la Dirección General de Energía del Gobierno de Canarias.

Admitida la queja a trámite, previo su estudio, se constató que la compañía UNELCO no le había devuelto la fianza que el interesado había depositado en la misma, pero, sin embargo, la Administración regional estaba actuando. El asunto se había demorado por la falta de colaboración de la entidad mercantil citada.

Al final, la Dirección General de Industria nos confirmó que había terminado de instruir y de resolver el expediente de reclamación del interesado, dictando una resolución por la que requirió a la mencionada entidad mercantil a devolver la fianza en el plazo máximo de diez días.

En consecuencia, se comunica al promotor la Resolución de la Dirección General de Industria y se archiva la queja por solución.

### **3.3. Motivos varios de queja**

**EQ-0401/2010, EQ-0424/2010, EQ-0425/2010, EQ-0426/2010, EQ-0432/2010 y EQ-0433/2010 (S)** (Ayuntamiento de Las Palmas de

Gran Canaria) y **EQ-0437/2010** (S) (Dirección General de Consumo, Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias).

Los **EQ-0401/2010, EQ-0424/2010, EQ-0425/2010, EQ-0426/2010, EQ-0432/2010** y **EQ-0433/2010** se incoaron por la exigencia del pago del servicio de agua, con amenaza del corte de suministro, al no haber satisfecho los correspondientes recibos. La queja de los interesados se basa en no haber recibido tal notificación.

Se admite la queja a trámite y se requiere al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para que hiciera las gestiones precisas, con el fin de que solicitara de la empresa que presta el servicio público (EMALSA), la acreditación de que había remitido los recibos a los afectados y que, además, los mismos no habían sido atendidos en plazo, pues esta era la queja de los ciudadanos.

Las investigaciones concluyeron con la anulación de los avisos de corte del suministro, la devolución de los que ya se habían satisfecho de modo indebido, y con el cambio de la forma de remitir los recibos a los interesados. Las quejas se archivan por solución. Destacamos la buena actitud del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para resolver de forma rápida y eficaz estas quejas.

### **3.4. Quejas archivadas por no apreciar infracción del ordenamiento jurídico vigente**

**EQ-1294/2010, EQ-1194/2010, EQ-0979/2010, EQ-0903/2010, EQ-0886/2010, EQ-0399/2010, EQ-0317/2010, EQ-0139/2010, EQ-0106/2010** y **EQ-1146/2009**, entre otras. Estos expedientes se archivan por no haberse detectado infracción del ordenamiento jurídico vigente al haber actuado la Administración pública de forma correcta.

Así, el **EQ-0317/2010** se origina por la disconformidad del promotor de la misma con la reasignación del puesto en el mercadillo que había realizado el Ayuntamiento de Arrecife.

Realizada la oportuna investigación, se comprobó que el mencionado ayuntamiento había realizado su actividad en el ámbito de sus competencias, sin merma alguna de derecho constitucional, por lo que pasamos a archivar la queja.

El **EQ-0399/2010**, motivado por presunta la falta de respuesta a la interesada de la solicitud que había presentado para poder realizar la actividad del Tarot en la avenida de la playa de Las Canteras en Las Palmas de Gran Canaria.

Hecha la oportuna investigación, se constató que el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria sí le había dado respuesta, en varias ocasiones, a la interesada, por lo que hubo que archivar la queja al no existir infracción del ordenamiento jurídico vigente.

Por su parte, en el **EQ-0986/2010**, se denunciaba unos presuntos ilícitos penales, por lo que se le indicó al promotor de la misma la vía adecuada para ejercitar sus derechos.

### **3.5. Traslados al Defensor del Pueblo**

**EQ-1189/2010, EQ-0739/2010, EQ-0644/2010, EQ-0427/2010** y **EQ-1462/2009**. Estos expedientes se remiten al Defensor del Pueblo por ir dirigidas contra la actividad de las administraciones integradas en la organización General del Estado. Se da cuenta a los interesados y, por dicha razón, se archivan.

A continuación se expone una breve sinopsis de algunos de ellos, así como de las razones que los originaron.

En el **EQ-1189/2010**, se denunció que la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones no había actuado ante una reclamación de telefonía móvil.

En el **EQ-0427/2010** se denunciaba la vulneración de la Ley de Protección de Datos.

En los **EQ-0644/2010** y **EQ-1462/2009** se motivan contra la actuación del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

## **4. CULTURA**

Índice:

### *4.1. Introducción*

#### *4.1.1. Consideraciones generales*

#### *4.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas*

##### *4.1.2.1. Administraciones a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010*

### *4.2. Estado de los expedientes*

## **4.1. Introducción**

### **4.1.1. Consideraciones generales**

Pocas han sido las quejas recibidas, en este ejercicio, en el área de cultura. En concreto, dentro de esta área de estudio, se han tramitado cinco quejas, de las cuales se ha procedido al archivo de dos y tres continúan en trámites.

Dado su contenido, debemos proceder al estudio individual de cada una de ellas, por la casuística de los temas tratados.

### **4.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

En cuanto a la colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas, en líneas generales, sigue apreciándose un considerable retraso a la hora de responder a nuestras peticiones de informe, por lo que el grado de colaboración, desde el punto de vista de

cumplimiento de los plazos legales, no ha sido óptimo, de hecho, tres de las quejas tramitadas en esta área siguen abiertas por la falta de emisión de los informes solicitados.

No obstante, al igual que hemos apuntado en otras áreas, no podemos afirmar que el retraso en contestar a las peticiones de informe del Diputado del Común se deba a otra causa que no sea a una descoordinación interna de órganos administrativos o, a la falta de diligencia a la hora de tramitarse las peticiones de informe.

#### **4.1.2.1. Administraciones a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**

Con respecto a este punto, se han enviado los siguientes recordatorios del deber de colaborar:

- Ayuntamiento de Gáldar (**EQ-0817/20110**).
- Cabildo Insular de Gran Canaria (**EQ-0817/2010; EQ-0530/2009**).

#### **4.2. Estado de los expedientes**

**EQ-0530/2009.** Recordamos que esta queja, de la que ya se informó en el ejercicio 2009, y que sigue en trámites a la espera de que el reclamante realice alegaciones al traslado de informe efectuado, se inició porque el reclamante exponía que la vivienda en la que reside se encuentra encuadrada en zona de patrimonio histórico, en Vegueta, lo que le obliga tanto a él como a las instituciones públicas a la conservación del inmueble.

Manifiesta, también, 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, dicha escuela no llevó a cabo la restauración en las condiciones que requería el inmueble, cometiendo una serie de presuntas irregularidades y la obra quedó inacabada.

Según el reclamante, 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 que la solicitud de los permisos pertinentes para realizar la obra corrió a cargo del Cabildo Insular de Gran Canaria, y fue dicha corporación la encargada de la restauración, (retirando y destrozando algunos elementos importantes de la fachada).

Después de las gestiones realizadas en el año 2009, en el presente ejercicio, se recibe un informe del Cabildo de Gran Canaria, en concreto un informe emitido por el técnico de la Consejería de Patrimonio Histórico del Cabildo Insular de Gran Canaria. En él, se nos comunica, entre otras cosas, que, a través del reclamante, se solicita la reparación de una gárgola de la fachada de su vivienda, dado que hace unos años se iniciaron obras de reparación de elementos ornamentales de fachadas, mejora de revestimientos, carpintería, interiores, etc., por una escuela taller financiada por el Cabildo Insular.

Con respecto a la actuación llevada a cabo en la vivienda, fue, según proyecto redactado por el arquitecto responsable del taller, y que obtuvo licencia municipal para la ejecución de dichas obras tanto en el interior como en el exterior, por lo que la obra se puede calificar tanto de ornato de fachada con un acondicionamiento interior importante en la cubierta y

mejora de toda la fachada, madera de los balcones, revestimiento exterior y las tres gárgolas.

También se nos informa que, desde el año 2004, falta una de las gárgolas en la fachada y otra se encuentra dañada, y no sabe el técnico si por razones ajenas a la propiedad o no, pero descartando, en todo caso, la actuación negligente del Cabildo.

En estos momentos, seguimos a la espera de que el reclamante manifieste lo que le convenga con el fin de valorar la posibilidad de enviar una resolución al Ayuntamiento de Las Palmas.

**EQ-0817/2010.** En estos momentos, seguimos a la espera de recibir los informes tanto del Ayuntamiento Gáldar como del Cabildo Insular de Gran Canaria, a los que nos hemos visto obligados a recordar su deber legal de colaborar con el Diputado del Común.

Por lo tanto, seguimos si tener noticias la falta de abono al reclamante del premio obtenido en un certamen de pintura convocado por el ayuntamiento en el año 2009, así como de la reclamación interpuesta ante el Cabildo Insular de Gran Canaria (Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico y Cultural), con el fin de solicitar que, desde esa administración, se interviniese para la resolución del caso.

**EQ-1107/2010.** Por el mismo motivo que el expuesto en la queja anterior se dirige a nosotros este reclamante, que manifiesta que en un certamen de pintura convocado por el Ayuntamiento de Gáldar, en el año 2009, fue el ganador del 2º premio, sin que hasta la fecha de este informe le haya sido abonada la cantidad de dinero correspondiente al premio.

Al igual que en el caso anterior, seguimos a la espera de recibir el informe.

**EQ-0306/2009.** Se archivó por solución esta queja, que se refería al desacuerdo del cambio de horario de apertura y cierre de la Biblioteca Municipal, sita en Arrecife, al reducirse a horario de mañana únicamente.

Del informe del Ayuntamiento de Arrecife, se constata que la reducción del horario se debió a la falta de personal, pero que, en la medida que se ha solventado este problema, la biblioteca ha vuelto a su horario habitual, aunque no se descarta que se tenga que adoptar, de nuevo, la medida en el caso de vuelva a existir el problema de la carencia de personal disponible.

**EQ-1495/2009.** Se archivó por desistimiento, al no presentar el reclamante la documentación que se le requirió, al comprobarse que, la queja era ilegible por el personal de esta Institución, lo que hizo imposible, si quiera, averiguar el motivo de la queja.

## **5. DEPORTES**

### **Índice:**

#### **5.1. Introducción**

##### **5.1.1. Consideraciones generales**

##### **5.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

#### **5.2. Estudio de los expedientes**

### **5.1. Introducción**

#### **5.1.1. Consideraciones generales**

Durante el ejercicio 2010, ha descendido, notablemente, el número de quejas recibidas en el área de deportes. En concreto, hemos recibido solo dos, aunque hemos tenido que tramitar cinco quejas pertenecientes, una al ejercicio 2008 y cuatro al ejercicio 2009.

En el momento de realizar este informe, solo quedan en trámites dos quejas pertenecientes al ejercicio 2009 y dos al ejercicio 2010.

En cuanto a los temas tratados, cabe resaltar que el hecho de que se hayan recibido un número escaso de quejas no implica que los temas tratados no hayan tenido cierta trascendencia. Así, hemos tratado temas tan relevantes con el presunto trato discriminatorio a menores de edad en distintos clubes deportivos por la equivocada aplicación de los llamados derechos de formación.

#### **5.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

En general y al cierre de este ejercicio, el grado de colaboración de las distintas administraciones en las quejas relativas al área de deportes ha sido normal, puesto no ha sido necesario tener que enviar ningún recordatorio del deber de colaborar.

En las quejas que se han archivado, se ha apreciado un ligero retraso a la hora de enviar los informes, pero no resulta significativo.

En las quejas, que aún continúan en trámites, no es posible evaluar, por el momento, el retraso o falta de colaboración.

### **5.2. Estudio de los expedientes**

**EQ-1110/2009.** En el ejercicio anterior informamos de esta queja, donde se planteaba la presunta discriminación de una menor en el deporte de la gimnasia rítmica, y que acabó con el envío de una resolución sobre el fondo el asunto a la Dirección General de Deportes y con el traslado al Ministerio Fiscal por si los hechos pudieran ser constitutivos de delito o falta.

En cuanto a la resolución, recordamos que consistió en un 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.

En cuanto al traslado del Ministerio Fiscal, en el ejercicio 2010, se recibe una resolución de la fiscalía de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife sobre el traslado del DC de la presunta vulneración de una menor en el deporte de la gimnasia rítmica, considerando que los hechos no revisten el carácter de delito ni falta, pues el interés del presidente del club no era impedir que la menor practicase el deporte de la gimnasia rítmica, sino de reclamar el pago de las cuotas que a la madre de la menor.

Al final, la queja se archivó; este Diputado del Común agotó todas las vías de que dispone para la defensa de los derechos de la reclamante y su hija. No obstante, nos remitimos al contenido del traslado de la queja al Ministerio Fiscal para expresar nuestro parecer sobre el caso, pues la realidad es que, aunque el Ministerio Fiscal no viera indicios, ni falta en la conducta del club deportivo, lo cierto es que, según informaciones de la madre de la menor, la niña no pudo competir en esa ocasión.

**EQ-1603/2009.** Se archivó por solución. El reclamante exponía la falta de repuesta a su escrito presentado en 2009 ante la Federación Canaria de Atletismo y ante la Dirección General de Deportes, solicitando una "moción de censura" contra el actual presidente, por unas presuntas irregularidades en el ejercicio de su cargo.

Del informe recibido de la administración, se constata que se dictó una resolución sobre el fondo y que fue notificada al reclamante, por lo que, teniendo en cuenta que el motivo de la queja era la falta de notificación del resultado de la solicitud de moción de censura instada, se procedió al archivo.

**EQ-1776/2008.** El expediente se archivó en el presente ejercicio después que este Comisionado Parlamentario realizase la investigación oportuna y recabase cuantos informes se consideraron necesarios, y no observó infracción del ordenamiento jurídico por parte del Ayuntamiento de San Nicolás de Tolentino, en cuanto a la denuncia efectuada contra el área de Deportes de ese ayuntamiento, por la presunta discriminación en el reparto de subvenciones a clubes deportivos en el municipio.

Según los datos aportados por el ayuntamiento, las dificultades presupuestarias impidieron que algunos clubes siguieran recibiendo la misma subvención que otros años, pero no se apreció ningún ánimo discriminatorio en los argumentos dados por la administración, los cuales nunca fueron contradichos a esta Institución por el reclamante que no presentó alegaciones.

**EQ-1332/2009.** En relación con este expediente, seguimos esperando las alegaciones del reclamante al informe recibido del Ayuntamiento de Arucas, sobre la denuncia efectuada por el padre de un menor de que en su colegio público se venía impartiendo, desde el año 2000, la actividad deportiva de judo, en horario de tarde, según acuerdo entre la concejalía de Deportes y el AMPA del colegio, y que el director del colegio ha decidido prescindir de dicha actividad al parecer sin contar con el AMPA ni con la citada corporación municipal, que fundamentaba tal decisión en un exceso de actividades en el centro.

El reclamante no estaba de acuerdo con la decisión adoptada por contravenir los derechos de los deportistas y la propia normativa que regula la promoción deportiva y afirmaba que no se había dado respuesta a los escritos presentados.

**EQ-1509/2009.** Este expediente se encuentra en estudio técnico. El reclamante exponía que, presentada la solicitud para una subvención para una actividad deportiva, la Dirección General de Deportes la deniega, a pesar de que tal y como manifiesta el reclamante, dicha prueba la había subvencionado la citada Dirección General en las ediciones anteriores.

Vista la documentación aportada y los motivos alegados, se consideró procedente admitirla a trámite y recabar un informe sobre los hechos denunciados, así como las razones por las que se le deniega la subvención que se le venía otorgando y, si era posible, solicitar otras que pudieran sufragar los gastos ocasionados por la prueba.

Se recibe el informe de la Dirección General en el que se nos informa de que no se trata de subvención en el sentido estricto, sino de un patrocinio publicitario amparado en la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, y el proyecto del reclamante no cumple con los requisitos de la convocatoria, y la aprobación y financiación de proyectos anteriores no otorga el derecho de obtenerlos en el futuro.

Se dio traslado del informe al reclamante el cual presentó alegaciones, que se estudian junto con el resto de documentación para determinar la gestión que realizar por este Diputado del Común.

**EQ-0039/2010.** En este expediente, un reclamante exponía que había presentado una solicitud de una subvención para una vuelta ciclista a Gran Canaria ante la Dirección General de Deportes. Se le deniega y, en consecuencia, muestra su desacuerdo con los motivos en que la administración fundamentó la denegación.

Según la Dirección General y al igual que en el caso anterior, estamos en presencia de un caso de patrocinio publicitario, por lo que la administración tiene la facultad de valorar los requisitos de concesión de la misma. En este caso, según el informe recibido, los reclamantes no cumplían con los mismos, al margen de que cierta documentación requerida no fue presentada en plazo y forma.

En estos momentos, seguimos a la espera de recibir las alegaciones de los reclamantes al informe de la administración.

**EQ-0896/2010.** Seguimos esperando el informe solicitado al Cabildo Insular de Lanzarote sobre la queja presentada, y en la que el reclamante se refería a la falta de congestión a las solicitudes de subvención para varios torneos en el deporte del judo.

Constada la falta de contestación, se solicitó un informe sobre el trámite dado a las solicitudes presentadas por el reclamante y la resolución motivada que haya recaído.

## **6. ECONOMÍA Y HACIENDA**

Índice:

- 6.1. Introducción
  - 6.1.1. Consideraciones generales
  - 6.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas
    - 6.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010
    - 6.1.2.2. Administraciones Públicas que han sido declaradas obstruccionistas por el Diputado del Común
- 6.2. Inactividad de las administraciones públicas o falta de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos
- 6.3. Falta de devolución de ingresos indebidos o exigencia indebida de tributos
  - 6.3.1. Falta de devolución de ingresos indebidos o exigencia indebida de tributos
  - 6.3.2. Inactividad en el pago de derechos reconocidos por la Hacienda Pública
- 6.4. 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
- 6.5. Investigaciones iniciadas de oficio
- 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 en el Área de Economía y Hacienda*
- 6.9. Resoluciones más significativas del Diputado del Común

### **6.1. Introducción**

#### **6.1.1 Consideraciones generales**

El motivo de las quejas en esta área, en este año, es, en la práctica, es 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; la falta de respuesta de las administraciones públicas, así como la exigencia indebida de tributos son, pues, motivos de muchas quejas ante este Diputado del Común.

No se han quejas colectivas, y las más significativas son aquellas en las que esta Institución ha tenido que adoptar la correspondiente resolución. Figuran más adelante en un epígrafe específico.

En el año que se informa, se han tramitado 236 quejas, de las que 98 se han incoadas nuevas, durante este ejercicio.

También, se han archivado por solución 42 expedientes, lo que representa, del total de las admitidas a trámite, (una vez descontadas las trasladadas al Defensor del Pueblo, 33 y las inadmitidas por ser cuestiones jurídicas privadas o por carecer de fundamento, 11, quejas sobre las que no se ha realizado gestiones con las administraciones públicas) el 60 por cien de ellas.

El mayor número de quejas tramitadas se refiere al funcionamiento de la Hacienda regional (Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias) con 38. A continuación le sigue el Consorcio de Tributos de la isla de Tenerife, 18, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria con 12 y el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, 10.

Entre el grupo de otros ayuntamientos de la provincia de Las Palmas que son objeto de queja se han tramitado 48, y en la provincia de Santa Cruz de Tenerife, 18, excluyendo de este conjunto a las ciudades capitalinas.

### **6.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

#### **6.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**

- Cabildo Insular de Tenerife (**EQ-0242/2009** y **EQ-1436/2009**).
- Consejería de Economía y Hacienda (**EQ-1896/2008**, **EQ-0090/2008** y **EQ-0087/2009**).
- Consejería de Medio Ambiente (**EQ-0319/2010**).
- Ayuntamiento de la Villa de Ingenio (**EQ-1137/2007**, **EQ-0035/2009** y **EQ-0006/2010**).
- Ayuntamiento de La Oliva (**EQ-1086/2009** y **EQ-0125/2010**).
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (**EQ-1068/2007**).
- Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane (**EQ-2184/2008**).
- Ayuntamiento de Los Realejos (**EQ-0321/2010**).
- Ayuntamiento de Pájara (**EQ-0428/2010**).
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (**EQ-0408/2010**).
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (**EQ-1158/2008**).
- Ayuntamiento de San Miguel de Abona (**EQ-0501/2010**).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma (**EQ-0996/2009** y **EQ-1021/2009**).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (**EQ-1576/2009**, **EQ-0368/2010**, **EQ-0500/2010**, **EQ-0603/2010**, **EQ0650/2010** y **EQ-0717/2010**).
- Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana (**EQ-1647/2008**).
- Ayuntamiento de Teguiise (**EQ-0354/2008** y **EQ-0633/2010**).
- Ayuntamiento de Telde (**EQ-1492/2009**, **EQ-1590/2009** y **EQ-0762/2010**).
- Ayuntamiento de Tías (**EQ-0899/2007** y **EQ-0133/2008**).
- Ayuntamiento de Tuineje (**EQ-1564/2009** y **EQ-1566/2009**).
- Ayuntamiento de Yaiza (**EQ-0656/2010**).
- Cabildo de Insular de Gran Canaria (**EQ-1124/2007**).

- Agencia Canaria de Investigación, Gobierno de Canarias (**EQ-0607/2009**).
- Ayuntamiento de Arrecife (**EQ-0444/2009**).

#### **6.1.2.2. Administraciones Públicas que han sido declaradas obstruccionistas por el Diputado del Común**

- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (**EQ-1807/2008**).

#### **6.2. Inactividad de las administraciones públicas o falta de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos**

**EQ-0568/2010** (Consortio de Tributos de la isla de Tenerife), **EQ-1290/2010**, **EQ-0860/2010**, **EQ-0853/2010**, **EQ-0768/2010**, **EQ-0100/2010** y **EQ-1556/2009**, (Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias, CEH), **EQ-0062/2010** (Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna), **EQ-0408/2010** (Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana), **EQ-0439/2010** (Ayuntamiento de Arrecife), **EQ-0568/2010** Consortio de Tributos de la isla de Tenerife, **EQ-1647/2008** (Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana), entre otros.

La mayoría de las quejas relacionadas anteriormente se resuelven, al final, a favor de los interesados, puesto que la obligación de resolver subsiste siempre, y existe la obligación de contestar, expresamente, las solicitudes, recursos y cuestiones planteadas por los ciudadanos a las Administraciones Públicas.

Así, el artículo 27 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, reguladora de esta Institución, mandata al Diputado del Común para que vele por que las administraciones públicas canarias resuelvan en tiempo y forma, las peticiones y recursos que los ciudadanos les formulen.

Exponemos, a continuación, algunas de las quejas antes relacionadas.

El **EQ-1647/2008** que vino motivado por la falta de respuesta expresa del Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana (en Gran Canaria) a una solicitud de información que el ciudadano le había planteado sobre la titularidad de un bien inmueble.

Admitida la queja a trámite, se comprobó que, efectivamente, dicho ayuntamiento no había dado respuesta a la solicitud del interesado, por lo que se le remitió una resolución en la que se le recordó el deber legal que tiene la administración pública de contestar expresamente al ciudadano.

La resolución anterior fue aceptada, por lo que pasamos a archivar la queja por solución, al dar respuesta expresa la administración mencionada al ciudadano.

El **EQ-0100/2010** se incoó por la falta de respuesta expresa de la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias a la solicitud de devolución de ingresos indebidos que el interesado le había presentado.

Admitida la queja a trámite y habiendo solicitado el oportuno informe a la CEH, esta nos comunicó que, con esa fecha, dictaba la correspondiente resolución, concediendo el derecho a la devolución de ingresos indebidos al interesado, por lo que se archivó la queja por solución.

Por su parte, el **EQ-0853/2010** se origina por la falta de respuesta a un recurso de reposición que el promotor de la misma había interpuesto en el CEH, en julio de 2007, y reiterado en abril de 2010, recurso que versaba sobre la ejecución de un embargo de sus cuentas corrientes que el interesado consideraba que no procedía.

Admitida la queja a trámite, se comprobó que el ciudadano tenía razón en cuanto a la falta de legitimidad de los embargos llevados a cabo por la CEH, todo ello, porque había obtenido de los tribunales de justicia la anulación del acto administrativo que daba cobertura al procedimiento ejecutivo, si bien la administración regional no le contestaba.

La investigación consistió en requerir a la CEH para que dictara la respuesta expresa a las impugnaciones presentadas por el interesado, con el traslado de las mismas.

Lo anterior motivó, como no podía ser de otra manera, el reconocimiento del derecho a la devolución de lo indebidamente embargado, junto con sus intereses de demora, que ya por aquel entonces, por el mal funcionamiento de la CEH, se habían devengado cerca de tres años. Por ello, archivamos la queja por solución.

### **6.3. Falta de devolución de ingresos indebidos o exigencia indebida de tributos; inactividad en el pago de derechos reconocidos por la Hacienda Pública**

#### **6.3.1 Falta de devolución de ingresos indebidos o exigencia indebida de tributos**

Las quejas tramitadas sobre esta cuestión son, entre otras, las siguientes: **EQ-0853/2010** y **EQ-0087/2009** (Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias, CEH), **EQ-0028/2010** (Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna), **EQ-0568/2010** y **EQ-0885/2010** (Consortio de Tributos de la isla de Tenerife), **EQ-0611/2010** (Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna), **EQ-0790/2010** (Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife), **EQ-0860/2010** (Ayuntamiento de Mazo).

La falta de devolución de ingresos indebidos, cuando los mismos ya han sido reconocidos, o, cuando se ha planteado una solicitud con tal fin, puede conllevar un aumento del gasto público fácilmente evitable, gasto que, hoy día, se genera por los intereses de demora, como hemos señalado en el epígrafe anterior en EL **EQ-0853/2010**.

También, bajo 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, por lo general, de esta obligación 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 propiamente reseñada anteriormente, y la falta de respuesta de las administraciones públicas cuando los ciudadanos impugnan la actuación material de la administración, por lo que algunas de estas quejas se relacionan también en el epígrafe de falta de respuesta.

Generalmente, estas investigaciones terminan con resolución favorable para los ciudadanos, como sucedió en los **EQ-0853/2010** (CEH), **EQ-**

**1111/2009**, Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y **EQ-0439/2010**, Ayuntamiento de Arrecife, entre otras.

Así, hay que destacar en este informe la queja **EQ-242/2009**, en la que la promotora de la misma, una ciudadana de edad muy avanzada, (93 años) presentó la queja por la exigencia del Cabildo de Tenerife de la deuda que ella, y seis más, mantenían con la citada corporación, la cual derivaba de una condena en costas impuestas por los tribunales de justicia, al serles desestimado el recurso de casación contencioso administrativo planteado por los interesados ante el Tribunal Supremo.

Los litigantes habían impugnado una serie de actos administrativos que les afectaban, y, al final, no obtuvieron la razón en vía jurisdiccional, y se les condenara en costas.

Ahora bien, eran siete litigantes y el citado cabildo entendió que se podía dirigir contra cualquiera de ellos para cobrar el crédito por costas que había obtenido. Era una interpretación errónea del artículo 35.6 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, lo que motivó que este Comisionado le remitiera una resolución por la que se le recordó la doctrina existente sobre la materia, a la vez que se le recomendó que dividiera la deuda entre todos los ciudadanos litigantes, cobrando a cada uno su parte, con devolución de lo que había apremiado y recaudado, de modo indebido, a la promotora de la queja, resolución que figura bajo el epígrafe 9.

Finalmente, dicha resolución fue aceptada, pasando la administración insular mencionada a devolver a la promotora de la queja lo que le había cobrado de más, así como los intereses de demora.

El **EQ-0087/2009**, que figura en el anexo de resoluciones enviadas por esta Institución, y al que remitimos por lo profuso de la temática, vino motivada por una presunta exigencia indebida de un impuesto, una vez que había prescrito la posibilidad de cobrar el tributo.

Esta Institución recomendó al Director General de Tributos de la CEH que aplicara la prescripción tributaria por el mal funcionamiento administrativo en que había incurrido la actuación de la CEH, cuando realizó el procedimiento de gestión tributaria, por dejar caducar dos procedimientos administrativos de gestión tributaria. La resolución, que se remitió en noviembre de 2010, aún no se ha contestado.

### **6.3.2. Inactividad en el pago de derechos reconocidos por la Hacienda Pública**

En cuanto al apartado de las demoras de la administración pública en hacer efectivo los servicios prestados por los particulares, debemos destacar el **EQ-0408/2010**, en el que el reclamante manifestaba que el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (en Gran Canaria) le debía los intereses de demora de los suministros que le había hecho en años anteriores, que se le habían reconocido y pagado, después de la investigación seguida por esta Institución en el **EQ-0430/2009**, archivado por solución, en el ejercicio pasado.

Se admite la queja a trámite, y se pudo comprobar que, efectivamente, dichos intereses de demora no se había satisfecho, como tampoco se había dado respuesta expresa a los escritos que el interesado había presentado con ese fin.

Por ello, se interesó de la administración municipal el oportuno informe, en el que nos comunica que se había liquidado los intereses de demora debidos y se había reconocido el crédito, por lo que la queja se encuentra en vías de solución, pendiente de cerrar cuando se nos comuniquen que se ha realizado el pago.

También, en igual sentido, que el anterior está el **EQ-0681/2009**, que vino motivado por la falta de pago de una prestación de servicios realizada por un ciudadano a un ayuntamiento, que se había efectuado y reconocida, durante el año 2003, por el Ayuntamiento de San Andrés y Sauces, (La Palma) sin embargo, no se hizo el pago hasta que el interesado solicitó la intervención del Diputado del Común, durante el año 2009.

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.

Una vez recibido el correspondiente informe municipal, confeccionado por la administración cuando ya había hecho las gestiones para el pago de lo debido, el ayuntamiento nos informó que había satisfecho su obligación, si bien pudimos constatar que sólo abonó el principal de la deuda, no así, los intereses de demora generados por su dilación (más de 6 años), como tampoco se había pronunciado 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. En agosto del año que se informa, nos comunicó la administración municipal que todavía no tenía aprobado el presupuesto de dicho año, en el que se reconocería dicha deuda.

El expediente sigue tramitándose porque, a pesar de que dicha información nos fue remitida en agosto, en todo el resto del año, pese a que se le reiteró en varias ocasiones, no nos ha informado el Ayuntamiento de San Andrés y Sauces.

De nuevo, debemos llamar la atención de la ineficiencia en la ejecución del gasto público; se vulnera, así, el art. 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. Se ha generado un gasto público que era del todo evitable, con los consiguientes perjuicios para el interesado que ve como, año tras año, no cobra lo que se le debe.

#### **6.4. 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**

**EQ-1522/2009, EQ-0087/2009 y EQ-0090/2008** (CEH).

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*, que había motivado la apertura de la investigación de oficio, **EQ-1029/2002**, con el fin de averiguar el tiempo que estaban durando, en su tramitación y resolución, los procedimientos tributarios de la CEH, en relación con la posible caducidad de los mismos. La investigación se archiva por el cambio legislativo antes citado, y de la que se dio oportuna cuenta en el informe del año mencionado.

En el ejercicio que se informa, hemos verificado que la administración tributaria relacionada anteriormente, no resuelve los procedimientos tributarios en el plazo que tiene para ello.

No obstante, ahí no termina su actuación irregular, porque ni tan siquiera informa a los interesados, cuando 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, básicamente en el artículo 34 de la Ley 58/2003.

Como la cuestión anterior está suficientemente tratada en la resolución que consta en el epígrafe 9, al que remitimos, es el **EQ-0087/2009**, que esta Institución envió al Director General de Tributos de la CEH, no nos detendremos más sobre este asunto.

No obstante, hemos de reiterar que se sigue sin informar, al inicio del procedimiento tributario, del plazo máximo que la administración actuante tiene para culminar el mismo, y las consecuencias jurídicas que de ellos se derivan, infracción que ya destacamos en el informe del año anterior.

Los **EQ-1522/2009** y **EQ-0090/2008** vinieron motivados por la misma cuestión, por ello, no se exponen.

No obstante, si hemos de reseñar una breve sinopsis del **EQ-1522/2009**, en el que el interesado había comprado un inmueble con una carga en el año 2004, efectúa su correspondiente autoliquidación tributaria por el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, liquidando, por la modalidad de Transmisiones Patrimoniales, en plazo. Sin embargo, en el año 2007, recibió una liquidación complementaria de la CEH, que recurrió y el Tribunal Económico Administrativo Regional de Canarias le dio la razón.

A pesar de ello, durante el año 2009, se le volvió a incoar un nuevo procedimiento de comprobación tributaria, alegando el ciudadano que la CEH no le había tenido en cuenta, en la valoración del inmueble, la carga que pesaba sobre el mismo, pese a que constaba en la escritura pública de compra, procedimiento que dejó caducar la administración tributaria.

Durante el año que se informa, volvió la CEH a incoar un nuevo procedimiento de gestión tributaria, sin tener en cuenta la carga que pesaba sobre el inmueble. En este tercer procedimiento, como en los anteriores, al inicio del mismo, la administración actuante no informó del plazo que tenía para efectuarlo, sin embargo, sí dictó y notificó el acto de liquidación en el tiempo preciso para que no caducara el procedimiento.

El anterior acto administrativo fue recurrido por el ciudadano promotor de la queja, oponiendo la carga que pesaba sobre el inmueble, objeto de comprobación y tributación, y que la CEH seguía sin reconocer.

Esta Institución solicitó a la administración tributaria que respondiera, de forma expresa, al recurso de reposición del interesado, pues había vencido, con creces, el plazo para ello y no lo había hecho.

Lo anterior motivó que la impugnación del interesado fuera estimada, al comprobar, más de seis años más tarde, la CEH que el bien inmueble objeto de tributación sí tenía la carga alegada por ciudadano, sin embargo, a pesar de todo, no reconoce que su derecho ha prescrito, por lo que la queja sigue en trámite.

## **6.5. Investigaciones iniciadas de oficio**

Las investigaciones de oficio de los **EQ-0418/2007** y **0419/2007**, mencionadas en los informes anuales de años anteriores, se acordaron para tratar la cuestión de cómo computan el plazo que fija el art. 48.2 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; así como la cuestión relativa a de qué forma se solucionan en las distintas Administraciones Públicas de Canarias la presentación de los recursos de los interesados el último día del plazo para ello, *“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, por lo que los ciudadanos no pueden acceder a su derecho a disponer del plazo en su integridad,”* lo que afecta al derecho fundamental contemplado en el artículo 24.1 de la Constitución Española, CE, en su vertiente 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 con la referencia **EQ-0418/2007**, podemos recordar lo que se dijo en la memoria del año pasado para que se pueda comprender el objeto de la queja en el **EQ-0419/2007**, ya que sí han contestado los siete cabildos, no así los del **EQ-0419/2007**, en el que faltan dos ayuntamientos por remitir sus informes, el de San Sebastián de La Gomera y el de Los Llanos de Aridane, por lo que se concluirá la investigación en el próximo ejercicio.

Sobre lo que han informado los siete cabildos, **EQ-0418/2007**, hay que destacar lo siguiente:

Las respuestas han sido de forma variada; 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, ex art. 118.2 de la misma.

Expuesto lo anterior, solamente hay que decir que el art. 38.4 de la tan 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 manifestado el criterio que parece que es el correcto para esta Institución, según la legislación vigente.

Así, dijo 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,

por tanto, dijo, 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-1367/2003**, que 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 art. 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, sin que respondiera a la otra cuestión.

Sin embargo, la respuesta del Cabildo de Tenerife apuntó buenas formas para resolver la cuestión, por lo menos parcialmente.

Así, reconoció 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 sí que es cierto, por lo menos en parte, a la otra cuestión, no respondió.

Por su parte, el Cabildo de Lanzarote sólo nos comunicó que no ofrecía la posibilidad de acceder a sus registros fuera 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 cabildo 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 ejercicio 2009, 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 su posición.

Concluyó 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.

De lo expuesto hasta ahora, se ve que la solución de acceso electrónico a los registros administrativos cuando esté completamente implantada la Administración electrónica solucionará, en parte, la cuestión, y apuntamos, como reflexión, que será en parte porque queda pendiente todas aquellas personas que por cuestiones de edad o de recursos se quedaran fuera del

acceso electrónico, a los cuales se les cercenaría el derecho aludido si sólo se permite disponer del plazo en su integridad por dicho medio.

#### **6.6. Quejas trasladadas al Defensor del Pueblo por falta de competencia de la Institución**

**EQ-0985, 0904 y EQ-0006/2010** (Gerencia Territorial del Catastro de Las Palmas), **EQ-0873/2010** (Agencia Estatal Tributaria), **EQ-0772/2010** (Aduana Estatal), entre otras.

Los expedientes antes relacionados fueron trasladados al Defensor del Pueblo, por ir dirigidos contra la actividad de las administraciones integradas en la organización General del Estado, dando cuenta a los interesados de dicho traslado y pasando a archivarlas por este motivo.

No obstante, hemos de reiterar que continúan los frecuentes problemas con el funcionamiento de las gerencias territoriales del Catastro, al no cumplir los plazos de tramitación de los procedimientos de gestión catastral. También, destacamos, como ya hemos hecho en informes pasados, la falta de dichos servicios catastrales en las islas menos pobladas, a pesar de la importancia que ha adquirido para el sistema registral español la constancia de las referencias catastrales en la escrituras públicas relativas a inmuebles, con el agravante de que los interesados se tienen que desplazar, en muchas ocasiones, a las islas capitales de provincia para informarse por los procedimientos que han promovido, con el sobrecoste que ello genera.

#### **6.7. Expedientes de quejas en los que no se ha apreciado infracción del ordenamiento jurídico vigente**

En 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 los promotores, de las vías más adecuadas para ejercitar su pretensión.

Así, en el **EQ-0558/2008**, relativo a la recaudación del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica que realizaba la CEH, se pudo comprobar que su actuación había sido correcta.

En el **EQ-0761/2010**, el interesado reclamaba contra la actuación de su compañía de seguros, por lo que se le indicó el camino que debía seguir.

#### **6.8. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Economía y Hacienda**

**EQ-0087/2009**. Resolución al Director General de Tributos de la CEH sobre la obligación legal de notificar, en forma, a los obligados tributarios, de aplicar de oficio la prescripción tributaria y la Recomendación de revisar el procedimiento de gestión tributaria anulando los actos administrativos dictados, una vez se había producido la prescripción tributaria. La resolución no se ha respondido.

**EQ-0242/2009**. Resolución al Cabildo de Tenerife sobre su obligación legal de interpretar los preceptos del ordenamiento jurídico vigente, de acuerdo con la doctrina del Tribunal Supremo, con la Recomendación de anular su actuación y de devolver lo que cobró de más a la promotora de la queja.

La resolución fue aceptada, y dicha administración adoptó los actos consecuentes.

**EQ-0444/2009.** Resolución al Ayuntamiento de Arrecife sobre su obligación legal de dictar y notificar la liquidación de alta tributaria en el IBI, así como con la Recomendación de que anulara sus actos administrativos declarando, desde ese momento, como indebidos los impuestos recaudados sin el acto de cobertura.

La resolución está pendiente de respuesta, aunque en plazo para ello.

**EQ-1647/2008.** Resolución al Ayuntamiento de Santa Lucía sobre su obligación legal de resolver todas las cuestiones que el interesado le planteó.

La resolución fue aceptada.

**EQ-0899/2007.** Resolución al Ayuntamiento de Tías sobre su obligación legal de dictar y notificar la liquidación de alta tributaria en el IBI, así como la Recomendación de que anulara sus actos administrativos declarando, desde ese momento, como indebidos los impuestos recaudados sin el acto de cobertura.

La resolución no ha obtenido respuesta.

## **6.9. Resoluciones más significativas del Diputado del Común**

**EQ-0899/2007.** Recordatorio al alcalde presidente del Ayuntamiento de Tías de su deber legal de dictar y notificar la liquidación tributaria de alta en el IBI, así como de la obligación de reconocer el derecho a la devolución de ingresos indebidos, con la Recomendación de anular el procedimiento de cobro del IBI al promotor de esta queja.

“Esta Institución le agradece los informes y el expediente de gestión tributaria que nos ha remitido para la investigación de la queja con la referencia **EQ-0899/2007**, relativa a la disconformidad del interesado en la exigencia del impuesto sobre bienes inmuebles.

A la vista de los mismos, se constatan los siguientes

### **hechos**

**I.-** Que, con fecha de registro de salida el (...) de septiembre de 2007, esta Institución le solicitó un informe relativo a:

*“El Sr....., con D.N.I. (...), manifiesta que, habiendo declarado ante el notario don (...), que su domicilio habitual era en la calle (...), término municipal de Arrecife, se le exige el impuesto de bienes inmuebles en otro domicilio fiscal. Para una mejor localización, se acompaña una copia de la escritura citada.*

*Una vez estudiada la cuestión planteada, esta Institución considera que la misma cumple los requisitos formales establecidos en la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, por lo que se ha acordado admitirla a trámite y solicitar a V.S. que nos informe acerca de los hechos expuestos.*

*Igualmente, le solicitamos que nos envíe las copias, debidamente compulsadas por el Secretario General de ese ayuntamiento, de las notificaciones de alta tributaria en el padrón de contribuyentes del año (...),*

así como de las liquidaciones posteriores a dicho ejercicio tributario de alta, en virtud del artículo 102.3 de la vigente Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, que sustituyó al entonces vigente art. 124.3 de la Ley 230/1963, de 28 de diciembre, General Tributaria.

**II.-** El (...) de noviembre de 2007, se reiteró el informe anterior, ante su falta de remisión en plazo, siendo recibido en esa administración municipal el día (...)/11/2007 por la persona con DNI (...).

**III.-** Por persistir en su falta de respuesta, el día (...) de mayo de 2008, dicté la resolución por la que le recordé a VS, su deber legal de colaborar con esta Institución en los siguientes términos:

"Señoría:

Con fecha de (...) de septiembre de 2007, mediante escrito registrado con el núm. (...), se solicitó un informe relativo al expediente de queja arriba referenciado, cuya copia adjuntamos para una mejor localización.

Dada la ausencia de respuesta, con fecha (...) de noviembre de 2007, mediante escrito registrado con el núm. (...), reiterábamos nuestra solicitud, instando 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 acerca del asunto objeto de queja.

Habiendo transcurrido ampliamente los plazos señalados por dicha norma para que esa administración haya remitido el informe requerido, este Comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los derechos y libertades constitucionales REITERA a VS dicha petición y, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la referida ley territorial, estima procedente dirigirle el siguiente

### **recordatorio de deberes legales**

La Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, establece, en su artículo 30.1 y 3:

"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".

(...)

"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".

También, el artículo 34 de 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".

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 los 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 constitucionales.*

*En consecuencia, y de acuerdo con el plazo máximo de 15 días que la Ley del Diputado del Común establece para la respuesta de las administraciones, se **REQUIERE a VS** para que remita a esta Institución el informe solicitado que posibilite la tramitación de la queja referida."*

*Dicha resolución fue recibida en el Ayuntamiento de Tías el día (...)/06/2008 por la persona con DNI (...).*

**IV.-** El día (...) de agosto de 2008, esto es, casi un año más tarde de demora, tuvo entrada el informe solicitado por esta Institución en septiembre de 2007, con copia del expediente administrativo.

**V.-** Como el anterior informe, y el expediente administrativo, adolecían de documentos esenciales para la gestión tributaria, (después del estudio pormenorizado del mismo) a finales del mes de febrero, se remitió un oficio de esta Institución con el fin de que se informara sobre lo siguiente:

*"Nuevamente nos dirigimos a V.S. en relación con (...).*

*No obstante ello, hemos de señalarle que en el citado informe no se incluye el Decreto por el que se resolvió dar de alta al interesado en el Censo de contribuyentes, ni la notificación personal del mismo, a través de la resolución- liquidación del Impuesto de Bienes Inmuebles, de conformidad con lo dispuesto anteriormente en el artículo 124.3 de la Ley 230/ 1963 y hoy el artículo 102.3 de la Ley General Tributaria, Ley 58/2003, de 17 de diciembre.*

*Debemos, por tanto, reiterar a S.S. que nos remita un informe, comprensivo de la documentación arriba indicada, a nuestra sede en Santa Cruz de La Palma (38700), calle O'Daly, 28, en el plazo de quince días que establece la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.*

**VI.-** Mediante oficio registrado de entrada en esta Institución el día (...) de marzo de 2009, V.S. nos remitió el informe antes solicitado.

En dicha comunicación, se nos contesta y reitera, que ese ayuntamiento no realiza la notificación tributaria de alta a cada nuevo sujeto pasivo-contribuyente del impuesto sobre bienes inmuebles, cuando pasa a formar parte del registro tributario correspondiente.

A los anteriores hechos es necesario hacerle las siguientes

### **consideraciones jurídicas**

**PRIMERA.-** La Administración Pública, al igual que cualquier ciudadano, y, también, cualquier poder público, está sujeta a la Constitución Española y al resto del ordenamiento jurídico, ex - art. 9.1 de la Constitución Española, CE.

El principio de sometimiento a la legalidad vigente que establece el precepto mencionado anteriormente, se enfatiza para la Administración Pública en los artículos 9.3 y 103.1 de la CE.

Lo anterior, no quiere decir que esa administración no someta su actuación al principio de legalidad cuando actúa.

Ahora bien, sí es necesario, en el presente caso, hacer las siguientes precisiones.

El impuesto sobre bienes inmuebles, IBI, es un tributo de cobro periódico por recibo. Ello, quiere decir que su exigencia y recaudación se produce cada ejercicio tributario, mediante el anuncio de apertura del período de cobranza, sin que sea necesario para la exacción periódica de dicho impuesto que, previamente, se haya notificado, de forma personal, el ejercicio que se exige.

También, debo exponer que la potestad tributaria, así como la gestión tributaria, es reglada, *ex-art. 6 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en adelante LGT, que se expresa del siguiente modo: *El ejercicio de la potestad reglamentaria y los actos de aplicación de los tributos y de imposición de sanciones tienen carácter reglado y son (...), y que, la Administración tributaria está sujeta a los deberes establecidos en la disposición legal antes citada, en relación con el desarrollo de los procedimientos tributarios, y, con los fijado en el resto del ordenamiento jurídico vigente, ex art. 30.2 de la LGT, el cual 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 IBI es un impuesto cuya competencia exclusiva de gestión tributaria es de los alcaldes-presidentes de las administraciones municipales, como a continuación justifico.

La competencia para emitir las liquidaciones tributarias la ostenta, en los municipios, el *alcalde - presidente* de la corporación municipal, a salvo de delegación expresa, como mandata el artículo 21.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local.

La competencia es la esfera de atribuciones de los entes y de los órganos, es un elemento esencial del acto administrativo, siendo por *"ello irrenunciable y teniéndose que ejercer por los órganos administrativos que la tengan atribuida como propia"*, salvo los casos de delegación o avocación previstos por las leyes, como preceptúa el artículo 12.1 de la LRJPAC.

Por su parte, como norma sustantiva de la máxima intensidad en el Derecho Público, en el cual está inserto el *Derecho Financiero* y, por ende, el *Tributario*, es *"requisito de validez del acto administrativo el estar producido por el órgano competente y ajustándose al procedimiento legalmente establecido,"* así lo expresa el art. 53.1 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, el cual dispone:

*"1. Los actos administrativos que dicten las Administraciones Públicas, bien de oficio o a instancia del interesado, se producirán por el órgano competente ajustándose al procedimiento establecido."*

Que, *"la competencia para la gestión tributaria del IBI es exclusiva de los ayuntamientos,"* así lo establece el art. 77 del vigente Texto Refundido de la Ley Reguladora de Las Haciendas Locales, TRLH, aprobado por Real

Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, como antes lo hacía el artículo 78.1 de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, de Las Haciendas Locales.

Por su parte, el párrafo primero del art. 101.1 de la LGT enuncia:

*"1. La liquidación tributaria es el acto resolutorio mediante el cual el órgano competente de la Administración realiza las operaciones de cuantificación necesarias y determina el importe de la deuda tributaria o de la cantidad que, en su caso, resulte a devolver o a compensar de acuerdo con la normativa tributaria."*

En conexión directa con lo anterior, el art. 100.1 de dicha norma general expresa que: *"Pondrá fin a los procedimientos tributarios la resolución, ..."*

El artículo 102. 1, 2 y 3 de la LGT dispone:

*"Las liquidaciones deberán ser notificadas a los obligados tributarios en los términos previstos en la sección 3ª del capítulo II del título III de esta Ley.*

*2. Las liquidaciones se notificarán con expresión de:*

*a) La identificación del obligado tributario.*  
*b) Los elementos determinantes de la cuantía de la deuda tributaria.*  
*c) La motivación de las mismas cuando no se ajusten a los datos consignados por el obligado tributario o a la aplicación o interpretación de la normativa realizada por el mismo, con expresión de los hechos y elementos esenciales que las originen, así como de los fundamentos de derecho.*

*d) Los medios de impugnación que puedan ser ejercidos, órgano ante el que hayan de presentarse y plazo para su interposición.*

*e) El lugar, plazo y forma en que debe ser satisfecha la deuda tributaria.*

*f) Su carácter de provisional o definitiva.*

*3. En los tributos de cobro periódico por recibo, una vez notificada la liquidación correspondiente al alta en el respectivo registro, padrón o matrícula, podrán notificarse colectivamente las sucesivas liquidaciones mediante edictos que así lo adviertan.*

*El aumento de base imponible sobre la resultante de las declaraciones deberá notificarse al contribuyente con expresión concreta de los hechos y elementos adicionales que lo motiven, excepto cuando la modificación provenga de revalorizaciones de carácter general autorizadas por las Leyes."*

Por tanto, como ya expuse que el artículo 100.1 de la Ley 58/2003, el cual establece que pone fin a los procedimientos tributarios *la resolución*; el 101.1 de dicha ley señala que *"la liquidación tributaria es el acto resolutorio"* mediante el cual la Administración determina la deuda tributaria, en su caso; y el artículo 102.3 de la misma disposición legal señala, *"la necesidad de notificar la liquidación tributaria de alta en los tributos que se pueden gestionar por medio de recibos de cobro periódico y notificación colectiva,"* como es el IBI. Dichas cuestiones han sido omitidas por esa administración tributaria de la que V.E. es titular, por lo que se ha de estar y pasar por las consecuencias jurídicas que ello produce, que no es ni más ni menos que la nulidad de pleno derecho de la actuación municipal para la gestión tributaria del IBI con respecto al interesado.

De lo hasta aquí expuesto, no cabe ninguna duda que el mandato del art. 102.3 de la actual LGT, como del anterior 124.3 de la Ley 230/1963, de que en los tributos gestionados por medio de registros fiscales, como son el tan citado IBI, el impuesto sobre actividades económicas, IAE, y el

impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, **IVTM**, tributos cuya exacción es obligatoria para los ayuntamientos, impuestos que tienen un régimen de gestión tributaria especial, es decir, una vez que se ha notificado la incorporación al registro fiscal correspondiente, a través de la correspondiente liquidación de alta tributaria en el padrón o matrícula del impuesto, con posterioridad se podrán recaudar las respectivas cuotas por medio de recibos, de que hay que notificar la tan citada, y omitida por esa Administración municipal, Liquidación Tributaria de Alta en el respectivo Registro Tributario, puesto que esta obligación está claramente definida en la Ley, como así lo ha confirmado la Jurisprudencia, tanto del Tribunal Supremo, como la doctrina de los tribunales superiores de justicia, TSJ.

Pues bien, la Jurisprudencia, que es profusa en relación con el art. 124.3 de la Ley 230/1963, con igual dicción que el 102.3 de la vigente LGT, ha señalado *"que es necesario la notificación individual de dicha liquidación tributaria de alta en el registro tributario respectivo para luego poder pasar a la colectiva en los ejercicios siguientes al de alta en el impuesto o tributo"*, como lo confirma la redacción del 102.1 de la vigente LGT, en relación con lo dispuesto por el 102.3 de la misma, ya tantas veces citado.

Dicha doctrina legal, de la que es buena muestra la sentencia del Tribunal Supremo de 19 de junio de 2001, identificador del centro de documentación judicial del Consejo General del Poder Judicial, Id Cendoj. 28079130022001100737, señaló en sus fundamentos de derecho tercero, párrafos cuartos y siguientes que:

*"En esta certificación, más bien informe (como lo titula la funcionaria que lo expide), no consta otra cosa más que en cuanto al ejercicio de 1994, se observaron las notificaciones colectivas mediante edictos y exposición al público del invocado art. 124.3 de la Ley General Tributaria, pero no la notificación individual de la liquidación, correspondiente al primer ejercicio del alta en el padrón, con las formalidades y contenido que impone el núm. 1 del mismo artículo 24 de la Ley General Tributaria; liquidación que, con independencia de la fijación de los valores catastrales que previamente correspondía elaborar y notificar al entonces llamado Centro de Gestión Catastral y Cooperación Tributaria, es competencia -la liquidación del impuesto se entiende- de los Ayuntamientos (o del organismo concertado correspondiente), conforme establece el núm. 2 del art. 78 de la Ley de Haciendas Locales y en consecuencia también corresponde a los mismos la obligación de practicar en forma la notificación de dicha primera liquidación de un impuesto, como el IBI, de cobro periódico por recibo, para hacer posible que las ulteriores notificaciones de los ejercicios siguientes, precisamente por ser sustancialmente repetitivas, puedan realizarse por edictos.*

*Sobre este extremo no caben presunciones, como la que supone la existencia de la notificación por la constancia de otra reclamación sobre el mismo extremo, siendo la prueba normalmente admisible la acreditación documental de la práctica de la notificación individual, regla de valoración de prueba cuya observancia si puede ser revisada por esta Sala, en casación.*

*Como ya recordamos en Sentencia de 17 de noviembre de 1997 (RJ 1997, 8524), en un caso similar, aunque referido a la falta de probanza de la notificación de valores catastrales, aquí no cuestionada; en primer lugar, las notificaciones son actuaciones administrativas que han de constar necesariamente en el expediente y que sólo a la Administración incumbe*

*acreditarlo, sin que pueda hacerse cargar a los administrados con la probanza del hecho negativo de no haberse practicado.*

*En segundo lugar esta situación de carga de la prueba no puede alterarse por el hecho de haberse dividido la gestión tributaria entre órganos de distintas Administraciones, como en el caso de la Contribución Territorial Urbana (y hoy del Impuesto sobre Bienes Inmuebles), en la que participan la Administración General del Estado, a través del Centro de Gestión Catastral y Cooperación Tributaria y los Ayuntamientos respectivos donde los bienes se encuentran situados.*

*Con carácter general ha de señalarse que la circunstancia -originada en razones de utilidad o conveniencia interna de las Administraciones interesadas- de tramitarse expedientes discontinuos para la fijación de las bases imponibles y la liquidación y cobranza del tributo, no puede ser excusa para que lo segundo se produzca sin que conste al Órgano que lo gestiona que se han observado todas las formalidades para la validez de lo primero; constancia que ha de llevar aparejada la posibilidad cierta de acreditarlo en cualquier momento.*

*No constando realizada la notificación individual de la primera liquidación del alta en el padrón del tributo, la providencia de apremio no era conforme a derecho."*

La resolución judicial señalada, que es reproducción de la Jurisprudencia existente y, por tanto, de acuerdo al art. 1.6 del Código Civil, es *doctrina legal*, como lo prueban las sentencias del Tribunal Supremo de fecha 25 de marzo de 1991, RJ 1991/2412 y 10 de diciembre de 1998, RJ 1998/2010207, y las que en ellas se citan, por tanto, *de obligado cumplimiento de acuerdo con el principio de legalidad*, doctrina que es reiteradamente incumplida por esa Administración, según la respuesta recibida.

Además, el máximo garante de la Constitución Española, CE, el Tribunal Constitucional (TC) ha establecido, en su sentencia 73/1996, de 30 de abril, que las notificaciones colectivas mediante edictos sólo serán válidas cuando "(...) se refieran a aquellas liquidaciones de tributos de cobro periódico por recibo que, de manera automática, han de girarse periódicamente sin variación ni modificación en sus elementos esenciales respecto de la primera liquidación notificada personalmente".

El TC entiende que para que la notificación edictal posterior en los sucesivos ejercicios tributarios sea válida, es preceptivo la notificación personal al sujeto pasivo *de la liquidación tributaria de alta en el padrón de contribuyentes* o, según recoge la LGT, de cualquier registro tributario.

La interpretación del TC fue propuesta, también, en la cuestión de inconstitucionalidad promovida por jueces y tribunales a la que se refiere la anterior sentencia, por el Fiscal General del Estado.

La doctrina científica más autorizada ha concluido como nuestro Tribunal Supremo y TC, entre ellos, don Juan José Nieto Montero y don Juan Enrique Varona Alabern, en la gestión de los impuestos municipales y el valor catastral su gestión e impugnación, (*Análisis Jurídico de la Gestión Catastral y de la Gestión Tributaria en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles*) ambas obras publicadas en Editorial Aranzadi, respectivamente.

Por todo ello, *como no se ha notificado la liquidación tributaria de alta en el registro fiscal del IBI*, cuya competencia es exclusiva de ese ayuntamiento, de acuerdo con lo dispuesto por el Tribunal Supremo, 100.1 y 101.1 de la vigente LGT, por tanto, *"no ha habido ni procedimiento*

*tributario*”, ni consecuentemente, *“el acto resolutorio que lo terminaba,”* por lo que la actuación de esa administración municipal, para la exigencia del impuesto se ha desarrollado sin título válido en Derecho, y, además, sin seguir el procedimiento legalmente establecido para ello, incurriendo en nulidad de pleno derecho, dicha actuación.

La nulidad radical referenciada anteriormente viene contemplada en el artículo 217.1 de la LGT y 62.1 e) , f) y g), de la LRJPAC, incurriendo, además, en lo que nuestro Tribunal Supremo, así como nuestro Tribunal Constitucional, TC, han denominado actuación administrativa por la vía de hecho, sentencias del Tribunal Supremo, Sala de lo Civil, de 8 de junio de 1993, RJ 1993/4468 y del TC, STC 22/1984, de 17 de febrero de 1984, RTC 1984/22, esta última, la definió como: *“los actos de los funcionarios faltos de cobertura legal y de cobertura concreta en un título jurídico.”*

Es por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere el art. 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 dictar y notificar la liquidación tributaria de alta de los tributos gestionados por medio de registros fiscales a los nuevos sujetos pasivos de los mismos.
- De reconocer el derecho a la devolución de ingresos indebidos a la promotora de la presente queja, en cuanto se le ha exigido el IBI sin las garantías esenciales que nuestro ordenamiento jurídico vigente establece, tal y como antes se ha razonado y justificado.

Y la siguiente

#### **recomendación**

- De anular todo el procedimiento de cobro, los recibos del IBI girados al promotor de esta queja, indebidamente exigidos, con el dictado de los actos administrativos consecuentes, devolviendo lo que ha satisfecho el ciudadano sin título hábil en Derecho, junto con sus intereses de demora.
- De formar al personal de la Gestión Tributaria en la legalidad vigente, expuesta a lo largo del cuerpo de esta resolución.

De conformidad con el art. 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.”*

**EQ-0242/09.** Recordatorio al Cabildo de Tenerife sobre su obligación de notificar a todos los interesados en un procedimiento administrativo, así como, de aplicar la doctrina legal del Tribunal Supremo consignada en la

presente resolución, con la **Recomendación** de anular la exigencia de toda la deuda a uno sólo de los ciudadanos con devolución de la misma.

“Agradecemos el traslado de su último informe de fecha (...) de octubre pasado, evacuado para la presente queja **EQ-0242/2009**, referencia que rogamos cite V.I. en la respuesta que nos dirija en relación con la presente Resolución, al que acompañó parte del expediente de expropiación del vertedero insular, proyecto denominado complejo medio ambiental para el tratamiento de residuos sólidos urbanos de la isla de Tenerife.

A la vista del mismo, así como del remitido con anterioridad, con fecha (...) de junio de 2009, se ha de exponer los siguientes,

### **antecedentes**

**I.-** El día (...) de abril de 2009, se solicitó que nos remitieran un informe comprensivo de: *“La (...) su causa en la exigencia, por parte del Servicio de Gestión Financiera y Tesorería del Cabildo de Tenerife, que se le hace a la ciudadana de la cantidad de 1586,50 € en concepto de costas de un recurso de casación, costas que se le exigen con base en el carácter solidario de una deuda por costas judiciales, siendo un total de siete los demandantes.*

No obstante, en su escrito de queja, la interesada denuncia la injusticia que supone la exigencia de esa deuda con carácter solidario, pues por sus condiciones personales: (...) años de edad, problemas visuales y de movilidad, y financieras (es pensionista), no dispone ni de los medios económicos para liquidar dicha deuda, ni la capacidad para después repercutir la cuota correspondiente de la misma a los otros presuntos deudores solidarios, a los que ni siquiera conoce. Injusticia que es doble, por cuanto el Cabildo de Tenerife, como administración pública, no sólo tiene acceso a esos datos, sino que además dispone de unas herramientas más eficaces para la exacción de esa deuda que las que pueda tener una simple ciudadana. A lo anterior hay que añadir también que existe un Auto similar, afectando a las mismas siete personas, por otro monto de 2500 €, que la interesada teme que también se le reclame.

Asimismo, la reclamante nos indica que, tras recibirse las oportunas notificaciones y ponerse en contacto con el Servicio Jurídico del Cabildo ya había procedido diligentemente y de buena fe a ingresar su parte correspondiente de dicha deuda, 714,28 €, siguiendo las instrucciones del citado Servicio Jurídico.

Una vez estudiada la cuestión planteada, se ha acordado admitirla a trámite y solicitar a V.E. que nos informe acerca de las razones por la que se ha reclamado toda la deuda derivada de las costas del procedimiento judicial a la interesada, mientras que a los demás deudores no se le ha exigido, ni tan siquiera, intentando cobrar su parte proporcional.

**II.-** Con fecha de (...) de mayo de 2009, ante la falta de respuesta en plazo de esa Administración Pública a la petición de informe antes referida, esta Institución tuvo que reiterarla.

**III.-** El (...) de junio de 2009, se recibió el informe de V.I. de 19 de junio de 2009, respondiendo a nuestros requerimientos de información.

En dicha comunicación, se nos indicó que el Tribunal Supremo, TS, había dictado sendos autos: Auto de (...) de octubre de 2006 relativo al recurso de Casación nº (...) /2003, por el que aprobó una tasación de costas por importe de 2 500 €, condenando a la promotora de esta queja en

solitario al pago de la misma; y el Auto de (...) de junio de 2007, dictado por el proceso seguido en el Recurso de Casación nº (...)/2003, fijó la condena en costas por importe de 1 856,50 € a (...).

Por lo anterior, esa corporación insular dictó resolución exigiendo el importe del total de las costas referidas a la ciudadana antes designada, decisión que fue recurrida en reposición y desestimada mediante Resolución de V. I. de (...) de enero de 2009.

Hay que señalar, que esa administración insular fija el crédito a su favor por la condena en costas como ingreso de derecho público, al que finalmente le aplica el artículo 36.6 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, LGT (debió de consignar el 35.6 de la LGT), pero transcribe sólo parte de dicho precepto y apartado en los siguientes términos: *“La concurrencia de varios obligados tributarios en un mismo supuesto de una obligación determinará que queden solidariamente obligados frente a la Administración tributaria al cumplimiento de todas las prestaciones”*

Sin embargo omitió consignar el resto de dicho precepto que continúa del siguiente tenor: *“Las Leyes podrán establecer otros supuestos de solidaridad distintos del previsto en el párrafo anterior.”*

*Cuando la Administración sólo conozca la identidad de un titular practicará y notificará las liquidaciones tributarias a nombre del mismo, quien vendrá obligado a satisfacerlas si no solicita su división. A tal efecto, para que proceda la división será indispensable que el solicitante facilite los datos personales y el domicilio de los restantes obligados al pago, así como la proporción en que cada uno de ellos participe en el dominio o derecho transmitido.”*

El resto del precepto que será analizado y comentado en las consideraciones jurídicas que luego se señalarán.

Continuó el informe de V.I. interpretando el resto del apartado 35.6 de la LGT, consignando: *“Sin perjuicio del carácter solidario de dichas deudas, este mismo artículo atenúa dicha regla estableciendo que el deudor, una vez requerido el pago, podrá solicitar la división de la deuda, para lo que será indispensable que el solicitante facilite los datos personales y el domicilio de los restantes obligados al pago, así como la proporción que cada uno participe en el dominio o derecho transmitido puede concluirse por tanto que el proceder de esta Administración ha sido exquisito, ya que la deudora tal como pone expresamente de manifiesto en sus escritos “no conoce personalmente a los demás deudores, ni sus señas ni su paradero”*

Finalmente, terminó la comunicación exponiendo que los tribunales han establecido la solidaridad cuando es la administración la acreedora, en materia de costas, citando como tribunales a un órgano administrativo, al Tribunal Económico Administrativo Foral de Navarra, TEAR, Resolución de 6 de febrero de 2007.

**IV.-** Lo informado por ese cabildo, que antes resalté, motivó que solicitaré de V. I. una nueva comunicación sobre diversas cuestiones, así como, también aproveché para realizarle una serie de consideraciones jurídicas, para que se modificara la actuación que había realizado esa corporación con la promotora de esta queja, en los siguientes términos:

*“Nuevamente (...) en el informe que se le solicita a VI...”*

*Al respecto, acusamos recibo y agradecemos el informe de (...) de junio de 2009 (Registro de salida (...)). No obstante, en relación a este debemos*

indicarle que el mismo incurre en una serie de contradicciones. Así, en el Proceso Contencioso-Administrativo (...)/1999, recurso de casación con número (...)/2003 ante el Tribunal Supremo, el día (...) de junio de 2007 se impuso las costas a (...) y seis más, lo que ya inevitablemente conlleva que dicha deuda, de la que ostenta su crédito como titular esa Administración insular, es mancomunada entre esas siete personas, pues el título así lo expresa.

Igualmente, del propio Decreto de V.I., de fecha (...) de octubre de 2007, exigiendo el pago de las costas, por importe de 2.500€, del Proceso Contencioso-Administrativo (...)/2000, Recurso de Casación con número (...)/2003 ante el Tribunal Supremo, a Doña (...) y otros, es un reconocimiento de que el crédito que ostenta esa Administración está dividido en tantas partes como componga esa relación jurídica de doña (...) y otros, pues si no es así, V. I. no lo hubiese establecido en su resolución.

Además de ello, las consideraciones que hace en el escrito de respuesta a nuestra petición de información parte de un sesgo muy importante, tanto la Ley 230/1963, de 28 de diciembre, General Tributaria, como la vigente, la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, en adelante LGT, en sus artículos 33 y 35 respectivamente, (aunque su escrito cita el 36.6 de la Ley 58/2003, suponemos que por error, pues no existe tal norma) se refieren a la existencia de una única obligación que liga a todos los obligados tributarios, antes, sujetos pasivos del tributo que en su caso se tratara, estableciendo la solidaridad entre ellos cuando concurren en una sola obligación tributaria, en palabras de la Jurisprudencia vigente en la realización del hecho imponible del tributo.

Pero es que, además, en estos casos, así y todo, establece el Tribunal Supremo que cada uno de los coparticipes, en un solo hecho imponible, se le debe de notificar su parte de deuda, aunque el bien sobre el que recae pertenezca en pro indiviso a varios cotitulares, sentencias del Tribunal Supremo, ambas de la Sala de Lo Contencioso-Administrativo, Sección 2ª, de 19 de junio de 1997, RJ 1997/5656 y de 30 de abril de 1998, RJ 1998/3056, que examinaron la exigencia del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, la conocida como Plusvalía municipal, sobre un bien inmueble que se transmitió cuando pertenecía a varios cotitulares en pro-indiviso.

Por todo ello, debemos solicitar de V.I. que nos traslade los actos administrativos que dieron lugar a los contenciosos-administrativos antes citados, relativos a doña (...) y seis más, así como las sentencias por las que terminaron dichos procedimientos y sus respectivas tasaciones de costas, con sus correspondientes autos.

Asimismo, debo de preguntar si se solicitó, por esa Administración insular, en los dos procesos contencioso administrativos que traen causa esta queja, en el suplico de los escritos de contestación a las demandas, la condena en costas de los demandantes, en la fase de Casación, sin especificar algo más, o al contrario, con traslado de copia del citado escrito de cada oposición a la casación, puesto que si no se especificó nada más estamos ante una deuda mancomunada, como explica con claridad absoluta la Sentencia de la Audiencia Provincial de 6 de julio, de la Sala de lo Civil, JUR 2004/244075, que estableció, para un asunto de esa naturaleza jurídica privada, Fundamentos de Derecho Segundo:

Pues bien, (...).

*Por ello y teniendo asimismo en cuenta que aquella posibilidad (también admitida por la sentencia de la misma Sala del Alto Tribunal de fecha 30 de julio de 1999 -núm. 726/1999, rec. 182/1995-) se excluye (se refiere a la solidaridad de las costas) cuando la parte actora se limita a solicitar en el suplico del escrito de demanda la condena en costas de los demandados, sin añadir consideración alguna para adjetivar la imposición, en cuyo caso, condenar solidariamente al pago de las costas supone agravar la condición del que sea solvente si se da la circunstancia de que el otro carece de bienes y, como según el artículo 1137 del Código Civil, la obligación contraída por varios deudores es mancomunada cuando expresamente no se pacta la solidaridad, la condena de costas, cuando así no se interesa, no puede ser aplicada solidariamente (STS 25-5-56), sentencias como las de la Audiencia Provincial de Alicante, Sección 7ª, de 30 de marzo de 2001 (EDJ 2001/10527) y de la Audiencia Provincial de Cantabria, Sección 2ª, de fecha 13 de febrero de 2003 (EDJ 2003/45768), concluyen, con criterio que compartimos, que, para que la condena en costas pueda ser solidaria han de cumplirse las siguientes exigencias: que la obligación principal tenga cierto matiz solidario, que la parte actora solicite tal declaración de solidaridad en el suplico de su demanda y, en fin, que el órgano jurisdiccional se pronuncie sobre ello expresamente en la sentencia; en caso contrario entra en juego la regla del artículo 1137 del Código Civil y la consecuente mancomunidad en su abono.*

*Por último, hay que recordar la facilidad que tiene esa Corporación insular en liquidar la parte proporcional de la deuda a cada individuo, así como, para su cobro.”*

**V.-** En noviembre de 2009, tuvo entrada en esta institución el informe de contestación a las anteriores cuestiones, así como seis anexos que contenían copia de parte de los expedientes expropiatorios seguidos por esa corporación insular para realizar la obra antes citada, así como, diversos escritos de los procesos judiciales referenciados, entre ellos, la oposición de ese cabildo a los dos recursos de casación interpuestos.

Así, a la cuestión de por qué aplica la doctrina de un órgano administrativo, TEAR, cuando además, el mismo recogía en su resolución doctrina jurisprudencial en el Orden jurisdiccional Civil, se limitó a extractar párrafos de dicha decisión administrativa.

Continúo pergeñando Doctrina Civil de la Audiencia Provincial de Madrid, Auto 29/2007, que hablaban del carácter solidario de la condena en costas, sin que haya en las mismas alguna precisión de lo pedido por la parte ganadora, circunstancia fundamental para el debate concreto.

**VI.-** Entre los actos administrativos insulares que dieron lugar a los contencioso-administrativos de los que traen lugar las costas exigidas a la promotora de esta queja, he de destacar los siguientes, no sin antes precisar que, mediante acuerdo del pleno de la corporación de 4 de febrero de 2000, se desestimaron los recursos de reposición interpuestos por los interesados contra el procedimiento expropiatorio de referencia, notificando personalmente a cada uno de los mismos en las siguientes direcciones:

- A doña (...), en la calle El Greco (...)
- Don (...), calle Aranjuez, (...).
- Doña (...), en la Verdellada, (...).
- Doña (...), Crtra. Del Rosario, (...).
- Don (...), C/ Angel Guimerá (...).

Todas las resoluciones anteriores fueron comunicadas a cada uno de los interesados, para que las aceptaran o las impugnaran, lo que hicieron en los procesos jurisdiccionales a los que antes se hizo referencia.

**VII.-** Ante posibles omisiones o conceptos oscuros en los autos de tasación de costas antes referidos, no ha planteado esa administración insular el recurso de aclaración que contempla el artículo 267 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, L. O. 6/1985, de 1 de julio, y 363 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, de supletoria aplicación según la Disposición Adicional Sexta de la LJCA, para que se determinara, de forma expresa, si la condena en costas que consta en los correspondientes fallos judiciales (sentencias) relativa a doña (...) y otros, era de una obligación solidaria.

**VIII.-** La sentencia de 12 de mayo de 2006 del TS, de la Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección Cuarta, que resolvió el recurso de casación núm. (...)/2003, reconoció como partes recurrentes a doña (...) y a otros, disponiendo, en su Fallo que (...) "*declaramos no haber lugar al recurso de casación, Interpuesto por (...) y otros, (...)*". Con expresa condena en costas a la parte recurrente, (...).

Por su parte, la sentencia de 5 de marzo de 2007 del TS, de la misma sala y sección que la anterior, declaró, al resolver el recurso de casación núm. (...)/2003, "*Visto el recurso de casación interpuesto por D<sup>a</sup> (...) y otros (...)*", fallando: (...); "*con expresa imposición de costas a la parte recurrente, (...)*."

En ninguno de los escritos de oposición a dichos recursos, ese cabildo solicitó la imposición de la condena en costas de forma solidaria a las partes recurrentes.

A los anteriores hechos hay que hacerle 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 el principio de legalidad en la actuación administrativa 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 en señalar, "*que la actuación de la Administración se hará respetando los principios de buena fe y de confianza legítima*", y, resaltando que el criterio que debe regir la actuación de las Administraciones Públicas es el de *servicio a los ciudadanos*.

Por su parte, el art. 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 ni 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.

Además, la exposición de motivos de la LRJPAC reitera el carácter instrumental de las Administraciones Públicas, *puestas al servicio de los ciudadanos*.

También, que el principio de objetividad, el cual puede denominarse de *buena administración*, exige una posición activa *de las Administraciones Públicas tendente a conseguir su objeto, que es servir a los ciudadanos*.

**SEGUNDA.-** Lo anterior no se ha consignado de forma gratuita por esta Institución en relación con lo investigado en la presente queja, pues ha dicho V. I., (antecedente IV anterior) que:

*"Sin perjuicio del carácter solidario de dichas deudas, este mismo artículo atenúa dicha regla estableciendo que el deudor, una vez requerido el pago, podrá solicitar la división de la deuda, para lo que será indispensable que el solicitante facilite los datos personales y el domicilio de los restantes obligados al pago, así como la proporción que cada uno participe en el dominio o derecho transmitido puede concluirse por tanto que el proceder de esta Administración ha sido exquisito, ya que la deudora tal como pone expresamente de manifiesto en sus escritos "no conoce personalmente a los demás deudores, ni sus señas ni su paradero"*

Se señala que V.I. ha dispuesto que esa administración insular *"ha procedido de forma exquisita con la ciudadana promotora de la queja al exigirle toda la deuda de las Costas"*, arguyendo que es indispensable para que se divida la deuda, que la interesada facilite los datos de los demás obligados.

Pues bien, *ni ha sido exquisita la actuación de esa Administración Pública*, en el presente caso, ni ha sido una actuación administrativa que se pueda calificar de *buena administración*, y, además, ignorando sus propios actos, datos, declaraciones y la relación jurídica pública que ha originado con el proyecto de obra pública antes referido y la consiguiente expropiación, ha ido contra sus propios actos, lo que ya es una conculcación del principio de buena fe que debe presidir las actuaciones de la Administración Pública.

Así, habiendo dictado las resoluciones administrativas consignadas, (antecedente IV), habiendo instruido los correspondientes procedimientos administrativos a cada uno de los expropiados, formando los correlativos expedientes, y notificando los actos administrativos derivados de forma personal, *es indudable que (tenía) y tiene conocimiento perfecto de los datos necesarios de las personas a las que puede liquidar la parte proporcional de su deuda con esa Administración*.

En relación con lo anterior, escudarse en que la interesada es la que tiene que aportar los datos de otros ciudadanos, los cuales posee ese cabildo en sus propios archivos y, calificar su actuación como exquisita, dista mucho de dicho calificativo, y cuanto menos, de estar al servicio de los ciudadanos, sino que es imponer un doble gravamen a la interesada. El primero, recibir la expropiación de sus bienes, (aunque la misma sea legítima, no deja de ser una actuación coactiva). El segundo, tener que pagar todas las costas a las que fueron condenados ella y seis ciudadanos más, por oponerse al proyecto de obra pública antes señalado.

Además, teniendo la facultad de poder dirigirse al TS que impuso las costas a las partes recurrentes, en las respectivas sentencias, mediante el llamado recurso de aclaración que antes se dijo, (más bien incidente) para que pudiera aclarar si la condena en costas era *solidaria o mancomunada*, optó por no acudir al mismo, colocándose en el único y auténtico interprete

de lo fallado por el TS en sus sentencias, es decir, no teniendo una actitud activa para resolver este punto, por tanto, *no actuando bajo el principio de buena administración*, el cual antes se anunció, incidente que debió de proponer al no decir nada las sentencias del TS sobre el carácter de la deuda.

**TERCERA.-** No obstante lo anterior, y para mayor abundamiento, esa administración que V. I. dirige ha hecho una interpretación errónea del artículo 35.6 de la LGT. Dicho artículo establece: *"6. La concurrencia de varios obligados tributarios en un mismo presupuesto de una obligación determinará que queden solidariamente obligados frente a la Administración tributaria al cumplimiento de todas las prestaciones, salvo que por Ley se disponga expresamente otra cosa.*

*Las Leyes podrán establecer otros supuestos de solidaridad distintos del previsto en el párrafo anterior.*

*Cuando la Administración sólo conozca la identidad de un titular practicará y notificará las liquidaciones tributarias a nombre del mismo, quien vendrá obligado a satisfacerlas si no solicita su división. A tal efecto, para que proceda la división será indispensable que el solicitante facilite los datos personales y el domicilio de los restantes obligados al pago, así como la proporción en que cada uno de ellos participe en el dominio o derecho transmitido."*

Ha quedado comprobado que ese cabildo tiene los datos necesarios para liquidar la deuda de cada condenado en costas, pero, del párrafo señalado anteriormente, *no se puede sacar la conclusión de que los deudores a una Hacienda Pública lo sean de forma solidaria*, pues dicho párrafo a contrario sensu expresa que *"si la Administración conoce la identidad de todos y cada uno de los coobligados, así como la proporción que a cada uno les corresponde, habrá de dividir la liquidación, exigiendo a cada uno su parte proporcional."*

Sin duda en estos casos no es necesario, y mucho menos tiene sentido, condicionar la división a que el interesado facilite unos datos en poder de la administración, pues debe imponerse el sentido común y el estar al servicio de los ciudadanos-administrados.

Es más, del párrafo referido se ve claramente la obligación de la Administración (conocedora de la identidad de todos los demás obligados) de girar a cada uno la liquidación correspondiente, pues si no, no se cumpliría el mandato contenido el artículo 34. 1.h) de la LGT, como el correlativo 35. f) de la LRJPAC.

Concluyendo, si la Administración conoce la identidad de todos los obligados y su porcentaje de participación, el régimen aplicable no es el de la solidaridad sino el de la mancomunidad.

La doctrina más autorizada, -don Ramón Falcón Tella- opina lo mismo que se ha expuesto anteriormente, pero es más, este catedrático de Derecho Financiero y Tributario va más allá, y así matiza: *"Si la Administración no conoce estos datos, la solidaridad puede todavía evitarse proporcionando la información necesaria para que se giren liquidaciones "divididas", lo que supone que, en definitiva, el régimen aplicable es también el de la mancomunidad, con la carga de identificar a los demás obligados. La solidaridad es sólo la consecuencia de no levantar la mencionada carga."*

(Recogido de la revista Quincena Fiscal Aranzadi número 3/2004, BIB 2004/98.).

Más adelante veremos que la doctrina mantenía esta tesis con el anterior art. 34 de la Ley 230/1963, de 28 de diciembre, anterior Ley General Tributaria, de idéntica redacción que el actual art. 35.6 de la vigente LGT.

**CUARTA.-** Además de ello, la interpretación Jurisprudencial del art. 35.6 de la LGT realizada por el Tribunal Supremo, único que crea doctrina legal en nuestro Derecho, (1.6 del Código Civil) ha sido la siguiente. Sin embargo, antes de entrar en la materia jurisprudencial del citado artículo hay que traer una obviedad que ha sido pasada por alto por esa administración insular, por lo que se debe de volver a recalcar que la actuación de ese departamento que V.I. es titular no ha sido exquisita, de ninguna manera, y es la relativa a la condición, de los demás condenados a las costas, como interesados.

Dice el artículo 31. 1 de la LRJPAC lo siguiente:

*"1. Se consideran interesados en el procedimiento administrativo:*

*a) Quienes lo promuevan como titulares de derechos (...).*

*b) Los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que puedan resultar afectados por la decisión que en el mismo se adopte".*

Pues bien, ha reconocido ese cabildo que existen otros interesados en el procedimiento, diciendo V.I. en el fundamento jurídico, considerando, 2º, de su resolución, de 29 de enero de 2010: *"Que al tratarse de una pluralidad de condenados en costas, la deuda debe considerarse solidaria si la sentencia no determina otra cosa, ya que de esta manera se garantiza mejor el cobro del crédito por parte del acreedor y se permite a quien lo haga efectivo acudir a los demás en vía de regreso (sentencias del Tribunal Supremo de 6 de junio de 2001 y de 27 de septiembre de 1999)."*

Entonces, si existen otros interesados en un procedimiento administrativo, hay que notificarles dicho acto administrativo, pues así lo dispone el artículo 58 de la LRJPAC, precepto que se ha incumplido por esa administración. Otro motivo para poder decir que no ha habido una actuación exquisita de ese servicio que V. I. dirige.

En relación con todo lo anterior, el TS se ha pronunciado en varias ocasiones del siguiente modo: *"Aun admitiendo dialécticamente la virtualidad de la notificación edictal de autos, no quedarían subsanados, tampoco, los defectos de la notificación, pues en dicho Edicto sólo aparece el nombre de una de las siete personas vendedoras.*

*Las otras seis no aparecen relacionadas en el Edicto ni podrían, tampoco, ser notificadas a través de tal medio, ya que ni siquiera se ha intentado su notificación personal.*

*Y esta Sala tiene declarado al efecto que «el principio general recogido en el artículo 79 de la Ley de Procedimiento Administrativo de impone la obligación de notificar los actos administrativos a los interesados, a todos ellos, sin que el condominio permita elegir arbitraria u objetivamente a cualquiera de ellos y omitir a los demás».*

*Con ello, aun habiéndose intentado, sin éxito, la notificación personal a dichas seis personas, (...).*

*Para mayor abundamiento, de confirmarse la tesis patrocinada (...) y por la Corporación exaccionante, la hoy apelante, en su calidad de sujeto pasivo sustituto, se vería compelida al pago de la deuda tributaria, con la hipotética remisión a una acción de reembolso o repetición frente a los transmitentes que es práctica y jurídicamente inviable. Si la Corporación, con los medios a su alcance, no ha conseguido localizar a siete personas de*

*las que conoce un domicilio, su nombre completo y el Documento Nacional de Identidad, resulta ilusorio suponer que «Garden Asturiana, SA» pueda suplir esa falta de conocimiento; e inviable, también, jurídicamente, pues, al no estar aún notificadas en forma las liquidaciones a las partes vendedoras, no se encuentran aún obligadas a su pago.”*

(Fundamentos de Derecho tercero de la sentencia del TS de 11 de mayo núm. 6827/1991 de la Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 2ª, ponente el Excmo. Sr. don Jaime Rouanet Moscardó, que como dice la propia resolución recoge la doctrina del TS).

Dicha sentencia vino a resolver la interpretación del artículo 34 de la Ley 230/1963, la anterior Ley General Tributaria, de similar redacción al 35.6 de la vigente LGT, concluyendo que cuando sean dos o más personas las que concurren en la realización del hecho imponible -hoy de la obligación tributaria- la notificación de la liquidación tributaria habrá de efectuarse a cada una de ellas. En la misma línea de interpretación se encuentran las SSTs de 28 de febrero de 1960, 30 de diciembre de 1991, destacando parte de la doctrina (Eva aliaga Agulló, *libro de Notificaciones en Derecho Tributario, análisis de Jurisprudencia y Doctrina administrativa*, Marcial Pons), que cuando se trata de supuestos de solidaridad del art. 34 de la Ley 230/1963 hay que notificar a todas las personas que concurren en el hecho imponible, y, haciendo suyas las palabras del TS de la sentencia de 11 de mayo de 1996, antes expuesta, que *“cuando concurren varios sujetos pasivos contribuyentes como titulares dominicales debe ser notificada a todos los sujetos, sin que el condominio permita elegir arbitraria u objetivamente a cualquiera de ellos y omitir a los demás,”* (sic), que esa es la solución justa a la interpretación de la solidaridad tributaria del art. 34 de la Ley General Tributaria de 1963.

Para un caso similar, en el que sobre un bien inmueble concurren varios cotitulares, formando entonces sobre el mismo una comunidad ordinaria, la aplicación de la solidaridad tributaria del artículo 34 de la Ley 230/1963 no es procedente a la hora de exigirle el tributo correspondiente, puesto que la solidaridad tiene un fundamento totalmente distinto a la situación de indivisión en que se encuentre el objeto de la prestación.

**CUARTO.-** *“La Sala empero, en una adquisición, como tantas veces se ha dicho, por mitad y proindiviso de un inmueble, no puede calificar la relación que liga a los deudores contra la Hacienda, (...), de relación solidaria. Y no ya sólo porque, (...), sino porque, propiamente, no puede apreciarse en ella un supuesto de cotitularidad en el hecho imponible, puesto que, específicamente, cada copartícipe hace constar que sólo adquiere la mitad del inmueble transmitido, aunque éste se encuentre en estado de indivisión. Téngase presente, además, que la indivisibilidad o, mejor aún, el estado de indivisión del objeto de la obligación no transmuta a ésta en solidaria o, en otros términos, la solidaridad tiene un fundamento totalmente diferente de la indivisibilidad o de la situación de indivisión en que pueda encontrarse el objeto de la prestación.”*

Doctrina recogida en la sentencia del TS (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 2ª), de 30 abril 1998, en el recurso de apelación núm. 2102/1992, siendo ponente el Excmo. Sr. don Pascual Sala Sánchez.

Los tribunales superiores de justicia radicados en las respectivas comunidades autónomas también han recogido dicha interpretación Jurisprudencial, pues no puede ser de otra forma, salvo justificación razonada del motivo para apartarse de ella.

Así, el Tribunal Superior de Justicia, TSJ, de Madrid en su sentencia de 4 de junio de 1995, Sección 3ª de la Sala de lo Contencioso, como el TSJ de Andalucía, Málaga, en sentencia de 29 de septiembre de 2000 de la misma Sala y Sección única.

**QUINTO.-** Ha señalado V.I., en su Resolución de (...) de enero de 2010, una Jurisprudencia del Tribunal Supremo, sin citar el Orden Jurisdiccional al que se refiere, atribuyendo el carácter solidario a las costas cuando se trata de una pluralidad de condenados a ellas diciendo que *si la sentencia nada dice sobre ello*.

Pues bien, las sentencias que citó son del Orden Jurisdiccional Civil, en el que como ya se había puesto de manifiesto en la tramitación de esta queja por parte de esta Institución, las relaciones jurídicas que se ventilan en ese tipo de procesos atiende a relaciones jurídicas eminentemente privadas, en las que se suele aplicar el Derecho Privado en la acepción que de él se tiene por generalmente aceptada y en el que opera el instituto de la condena en costas en la primera instancia, de imposición, generalmente, por el criterio del vencimiento.

Así, la sentencia del TS de 27 de septiembre de 1999, del Orden Jurisdiccional Civil, RJ 1999/7080, que ha citado V. I. dispuso en sus fundamentos de derecho, séptimo que: *" El motivo séptimo de este recurso -al amparo del artículo 1692.4 de la Ley de Enjuiciamiento Civil por conculcación del artículo 896 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, en relación con el artículo 523 del mismo Texto Legal, ambos conectados a su vez con el artículo 1137 del Código Civil, en virtud de que ninguno de los preceptos reseñados establece que la imposición de las costas posee carácter solidario para el supuesto de que sean varios los litigantes de la parte demandada y concurrieran cada uno de ellos con su propia representación y asistencia letrada-, se desestima porque la condena en costas no atiende sólo a la sanción de una conducta procesal, sino también a satisfacer el principio de tutela judicial efectiva, que exige que los derechos no se vean mermados por la necesidad de acudir a los Tribunales para su reconocimiento (entre otras, SSTS de 7 de marzo de 1988 y 4 de julio de 1997) de donde deriva la facultad del Juzgador de instancia para establecer la solidaridad de la condena a los gastos procesales, toda vez que la obligación principal a que fueron condenados los demandados también tenía esta naturaleza y no fue impugnada por ninguno de éstos."*

Sobre la otra sentencia (...) en su resolución no podemos sacar ninguna conclusión, pues no dice nada de la condena solidaria de las costas.

No obstante, el criterio en el Orden Jurisdiccional Civil tampoco es el de la condena en costas con carácter solidario, sino que, como dice el TS, cuando lo que se ha reclamado ya era una obligación de esta naturaleza, y además, no siempre se ha pronunciado así, pues la última línea jurisprudencial vigente, viene a decir que *"el crédito por costas, dado su carácter o naturaleza procesal, deriva del proceso, por lo que se desvincula de la naturaleza de la obligación reclamada en el proceso, es un derecho de crédito que nace ex novo,"* por todas, la sentencia del TS de 21 de noviembre de 2000, RJ 2000/9311.

En este sentido es interesante el artículo publicado por el magistrado don José Javier Núñez en la revista actualidad Jurídica Aranzadi, número 786/2009, BIB 2009/1785, sobre las cuestiones interpretativas y jurisprudenciales sobre costas procesales en atención a los sujetos intervinientes (art. 394 LEC), que analiza las sentencias dictadas por el TS y

otros órganos inferiores de dicho orden jurisdiccional Civil llegando a la conclusión antes expuesta, por lo que lo recomendamos.

En este punto, aunque se trate de un pronunciamiento del TS en el Orden Jurisdiccional Civil, es interesante que ante un caso idéntico al de la presente queja, en dicho orden jurisdiccional se resolvió de forma contraria a la que V. I. ha hecho, sentencia de 21 de noviembre de 2000, RJ 2000/9311.

*“Si varios actores o demandados designan un Letrado que dirija sus actuaciones procesales en una cuestión litigiosa en la que están involucrados, puede entenderse establecida una relación solidaria entre ellos por razón del fin común perseguido (art. 1137 CC), pero esa solidaridad no trasciende a la contraparte en el litigio, opera en las relaciones cliente-Letrado. Ninguno de los acreedores por costas le podrá exigir el pago por entero de las costas a aquélla, pues el crédito ha de considerarse divisible por partes iguales (art. 1138 CC), salvo que la sentencia hubiese dispuesto lo contrario.”*

Como quedó expuesto en el antecedente VII, el TS, en ninguna de las dos sentencias que condenó a los siete recurrentes referenciados, dispuso que las costas tuvieran el carácter de deuda solidaria.

En los autos del TS por el que se fijaron el importe de las costas, tampoco se dijo nada.

Ese cabildo, ante una posible duda sobre el carácter de las costas y la posible omisión de su naturaleza, no ejercitó el recurso de aclaración que antes se citó.

Entonces, y de lo expuesto, es del todo gratuita la afirmación hecha por esa administración de que, ante la omisión por el TS, en sus sentencias, del carácter de las costas, estas tienen la consideración de deuda solidaria de las partes condenadas a su pago, como así hizo V.I. en su Resolución, de (...) de enero de 2010, referenciada en la consideración quinta anterior.

Por todo lo expuesto, esta Institución estima que el departamento que V. I. dirige ha errado en la interpretación y en la exigencia de las costas de forma solidaria a la promotora de esta queja, por lo fundamentado a lo largo del cuerpo de la presente Resolución.

Es por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere el art. 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.”*

Este comisionado del Parlamento de Canarias **RESUELVE** formularle a V. I. el siguiente

### **recordatorio de deberes legales**

- De su obligación de notificar personalmente a todos los interesados en un procedimiento administrativo.

- De que se debe seguir la doctrina emanada por el TS, que de forma reiterada establezca en la aplicación del Ordenamiento jurídico vigente en su interpretación de los preceptos legales, y en concreto, de la interpretación que del artículo 34 de la Ley 230/1963, de 28 de diciembre, General Tributaria, ha realizado sobre la solidaridad de la obligación

tributaria, como se ha razonado en el cuerpo de la presente resolución, aplicable al vigente 35.6 de la LGT.

Y la

### **recomendación**

- De que, en aplicación de la doctrina mencionada, se corrijan, de oficio, los actos dictados por V. I. que han dado lugar a la exigencia de las costas judiciales mencionadas de forma solidaria a la promotora de esta queja, y en consecuencia con ello, se devuelva lo que indebidamente se le reclamó con sus intereses legales, articulando las medidas necesarias para liquidar y exigir a los demás condenados al pago de las costas por el TS en la proporción que les corresponde.

De conformidad con el art. 37.3 de la referida Ley 7/2001, que señala: *"En todos los casos, dichas autoridades y el referido personal vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes. Aceptada la resolución, se comunicará al Diputado del Común las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En caso contrario, deberá motivarse el rechazo de la sugerencia, advertencia, recomendación o recordatorio de deberes legales"*, esta Institución le insta a V.I. para que informe en el plazo indicado sobre la presente resolución.

**EQ-0899/07.** Recordatorio al alcalde presidente del Ayuntamiento de Tías de su deber legal de dictar y notificar la liquidación tributaria de alta en el IBI, así como de la obligación de reconocer el derecho a la devolución de ingresos indebidos, con la Recomendación de anular el procedimiento de cobro del IBI al promotor de esta queja.

"Esta institución le agradece los informes y el expediente de gestión tributaria que nos ha remitido para la investigación de la queja con la referencia **EQ-899/2007**, relativa a la disconformidad del interesado en la exigencia del impuesto sobre bienes inmuebles.

A la vista de los mismos, se constatan los siguientes

### **hechos**

**I.-** Que, con fecha de registro de salida el (...) de septiembre de 2007, esta institución le solicitó un informe relativo a: *"El Sr....., con D.N.I. (...), manifiesta que, habiendo declarado ante el notario don (...), que su domicilio habitual era en la calle (...), término municipal de Arrecife, se le exige el impuesto de bienes inmuebles en otro domicilio fiscal. Para una mejor localización, se acompaña una copia de la escritura citada.*

*Una vez estudiada la cuestión planteada, esta institución considera que la misma cumple los requisitos formales establecidos en la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, por lo que se ha acordado admitirla a trámite y solicitar a V.S. que nos informe acerca de los hechos expuestos.*

*Igualmente, le solicitamos que nos envíe las copias, debidamente compulsadas por el Secretario General de ese ayuntamiento, de las notificaciones de alta tributaria en el padrón de contribuyentes del año (...), así como de las liquidaciones posteriores a dicho ejercicio tributario de alta, en virtud del artículo 102.3 de la vigente Ley 58/2003, de 17 de diciembre,*

*General Tributaria, que sustituyó al entonces vigente art. 124.3 de la Ley 230/1963, de 28 de diciembre, General Tributaria."*

**II.-** El (...) de noviembre de 2007, se reiteró el informe anterior, ante su falta de remisión en plazo, que se recibió en esa Administración municipal el día (...)/11/2007 por la persona con DNI (...).

**III.-** Por persistir en su falta de respuesta, el día (...) de mayo de 2008, dicté la resolución por la que le recordé a VS, su deber legal de colaborar con esta Institución en los siguientes términos:

*Señoría:*

*Con fecha de (...) de septiembre de 2007, mediante escrito registrado con el núm. (...), se solicitó un informe relativo al expediente de queja arriba referenciado, cuya copia adjuntamos para una mejor localización.*

*Dada la ausencia de respuesta, con fecha (...) de noviembre de 2007, mediante escrito registrado con el núm. (...), reiterábamos nuestra solicitud, instando 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 acerca del asunto objeto de queja.*

*Habiendo transcurrido ampliamente los plazos señalados por dicha norma para que esa administración haya remitido el informe requerido, este comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los derechos y libertades constitucionales REITERA a VS dicha petición y, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la referida ley territorial, estima procedente dirigirle el siguiente*

### **recordatorio de deberes legales**

*La Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, establece, en su artículo 30.1 y 3: "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".*

*(...)*

*"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".*

*También, el artículo 34 de 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".*

*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 los 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 constitucionales.*

*En consecuencia, y de acuerdo con el plazo máximo de 15 días que la Ley del Diputado del Común establece para la respuesta de las administraciones, se **REQUIERE a VS** para que remita a esta institución el informe solicitado que posibilite la tramitación de la queja referida."*

Dicha resolución fue recibida en el Ayuntamiento de Tías, el día (...) /06/2008, por la persona con DNI (...).

**IV.-** El día (...) de agosto de 2008, esto es, casi un año más tarde de demora, tuvo entrada el informe solicitado por esta Institución, en septiembre de 2007, con copia del expediente administrativo.

**V.-** Como el anterior informe, y el expediente administrativo, después del estudio pormenorizado del mismo, adolecían de documentos esenciales para la gestión tributaria. A finales del mes de febrero, se remitió un oficio de esta Institución con el fin de que se informara sobre lo siguiente:

*"Nuevamente nos dirigimos a V.S. en relación con (...).*

*No obstante ello, hemos de señalarle que en el citado informe no se incluye **el Decreto por el que se resolvió dar de alta al interesado en el Censo de contribuyentes, ni la notificación personal del mismo, a través de la resolución- liquidación del Impuesto de Bienes Inmuebles, de conformidad con lo dispuesto anteriormente en el artículo 124.3 de la Ley 230/ 1963 y hoy el artículo 102.3 de la Ley General Tributaria, Ley 58/2003, de 17 de diciembre.***

*Debemos, por tanto, reiterar a S.S. que nos remita un informe, comprensivo de la documentación arriba indicada, a nuestra sede en Santa Cruz de La Palma (38700), calle O'Daly, 28, en el plazo de quince días que establece la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común."*

**VI.-** Mediante un oficio, con registro de entrada en esta Institución el día (...) de marzo de 2009, V.S. nos remitió el informe antes solicitado.

En dicha comunicación se nos contesta, y reitera que ese ayuntamiento no realiza la notificación tributaria de alta a cada nuevo sujeto pasivo-contribuyente del impuesto sobre bienes inmuebles cuando pasa a formar parte del registro tributario correspondiente.

A los anteriores hechos es necesario hacerle las siguientes

### **consideraciones jurídicas**

**PRIMERA.-** La Administración Pública, al igual que cualquier ciudadano, y también, cualquier poder público, está sujeta a la Constitución Española y al resto del Ordenamiento jurídico, ex - art. 9.1 de la Constitución Española, CE.

El principio de sometimiento a la legalidad vigente que establece el precepto mencionado anteriormente, se enfatiza para la Administración Pública en los artículos 9.3 y 103.1 de la CE.

Lo anterior, no quiere decir que esa Administración no someta su actuación al principio de legalidad cuando actúa.

Ahora bien, sí es necesario, en el presente caso, hacer las siguientes precisiones.

El impuesto sobre bienes inmuebles, IBI, es un tributo de cobro periódico por recibo. Ello, quiere decir que su exigencia y recaudación se produce cada ejercicio tributario, mediante el anuncio de apertura del período de cobranza, sin que sea necesario para la exacción periódica de dicho impuesto que, previamente, se haya notificado, de manera personal, el ejercicio que se exige.

También, debo de exponer que la potestad tributaria, así como la gestión tributaria, es reglada, *ex-art.* 6 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en adelante LGT, que se expresa del siguiente modo: *"El ejercicio de la potestad reglamentaria y los actos de aplicación de los tributos y de imposición de sanciones tienen carácter reglado y son (...)"*, y que, la administración tributaria está sujeta a los deberes establecidos en la disposición legal antes citada, en relación con el desarrollo de los procedimientos tributarios, y, con los fijados en el resto del ordenamiento jurídico vigente, *ex art.* 30.2 de la LGT, el cual 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 IBI, es un impuesto cuya competencia exclusiva de gestión tributaria es de los alcaldes-presidentes de las administraciones municipales, como a continuación justifico.

*La competencia para emitir las liquidaciones tributarias la ostenta, en los municipios, el Alcalde - Presidente de la corporación municipal, a salvo de delegación expresa, como mandata el artículo 21.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local.*

La competencia es la esfera de atribuciones de los entes y de los órganos, es un elemento esencial del acto administrativo, siendo por *"ello irrenunciable y teniéndose que ejercer por los órganos administrativos que la tengan atribuida como propia"*, salvo los casos de delegación o avocación previstos por las leyes, como preceptúa el artículo 12.1 de la LRJPAC.

Por su parte, como norma sustantiva de la máxima intensidad en el Derecho Público, en el cual está inserto el *Derecho Financiero* y, por ende, el *Tributario*, es requisito de validez del acto administrativo el estar producido por el órgano competente y ajustándose al procedimiento legalmente establecido, así lo expresa el art. 53.1 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, el cual dispone:

*"1. Los actos administrativos que dicten las Administraciones Públicas, bien de oficio o a instancia del interesado, se producirán por el órgano competente ajustándose al procedimiento establecido."*

Que, la competencia para la gestión tributaria *del IBI*, es exclusiva de los ayuntamientos, así lo establece el art. 77 del vigente Texto Refundido de la Ley Reguladora de Las Haciendas Locales, TRLH, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, como antes lo hacía el artículo 78.1 de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, de Las Haciendas Locales.

Por su parte, el párrafo primero del art. 101.1 de la LGT enuncia:

*"1. La liquidación tributaria es el acto resolutorio mediante el cual el órgano competente de la Administración realiza las operaciones de cuantificación necesarias y determina el importe de la deuda tributaria o de*

*la cantidad que, en su caso, resulte a devolver o a compensar de acuerdo con la normativa tributaria”.*

En conexión directa con lo anterior, el art. 100.1 de dicha norma general expresa que:

*“Pondrá fin a los procedimientos tributarios la resolución, ...”*

El artículo 102. 1, 2 y 3 de la LGT dispone:

*“Las liquidaciones deberán ser notificadas a los obligados tributarios en los términos previstos en la sección 3ª del capítulo II del título III de esta Ley.*

*2. Las liquidaciones se notificarán con expresión de:*

*a) La identificación del obligado tributario.*

*b) Los elementos determinantes de la cuantía de la deuda tributaria.*

*c) La motivación de las mismas cuando no se ajusten a los datos consignados por el obligado tributario o a la aplicación o interpretación de la normativa realizada por el mismo, con expresión de los hechos y elementos esenciales que las originen, así como de los fundamentos de derecho.*

*d) Los medios de impugnación que puedan ser ejercidos, órgano ante el que hayan de presentarse y plazo para su interposición.*

*e) El lugar, plazo y forma en que debe ser satisfecha la deuda tributaria.*

*f) Su carácter de provisional o definitiva.*

*3. En los tributos de cobro periódico por recibo, una vez notificada la liquidación correspondiente al alta en el respectivo registro, padrón o matrícula, podrán notificarse colectivamente las sucesivas liquidaciones mediante edictos que así lo adviertan.*

*El aumento de base imponible sobre la resultante de las declaraciones deberá notificarse al contribuyente con expresión concreta de los hechos y elementos adicionales que lo motiven, excepto cuando la modificación provenga de revalorizaciones de carácter general autorizadas por las Leyes”.*

Por tanto, como ya expuse que el artículo 100.1 de la Ley 58/2003, el cual establece que pone fin a los procedimientos tributarios *la resolución*; el 101.1 de dicha ley señala que *la liquidación tributaria es el acto resolutorio* mediante el cual la Administración determina la deuda tributaria, en su caso; y el artículo 102.3 de la misma disposición legal señala, *la necesidad de notificar la liquidación tributaria de alta en los tributos que se pueden gestionar por medio de recibos de cobro periódico y notificación colectiva, como es el IBI*. Dichas cuestiones han sido omitidas por esa administración tributaria de la que V.E. es titular, por lo que se ha de estar y pasar por las consecuencias jurídicas que ello produce, que no es ni más ni menos que la nulidad de pleno derecho de la actuación municipal para que la gestión tributaria del IBI con respecto al interesado.

De lo hasta aquí expuesto, no cabe ninguna duda que el mandato del art. 102.3 de la actual LGT, como del anterior 124.3 de la Ley 230/1963, de que en los tributos gestionados por medio de registros fiscales, como son el tan citado IBI, el impuesto sobre actividades económicas, **IAE**, y el impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, **IVTM**, tributos cuya exacción es obligatoria para los ayuntamientos, impuestos que tienen un régimen de gestión tributaria especial, es decir, *una vez que se ha notificado la incorporación al registro fiscal correspondiente, a través de la correspondiente liquidación de alta tributaria en el padrón o matrícula del impuesto*, con posterioridad se podrán recaudar las respectivas cuotas por

medio de recibos, de que hay que notificar la tan citada, y omitida por esa Administración municipal, Liquidación Tributaria de Alta en el respectivo Registro Tributario, puesto que esta obligación está claramente definida en la Ley, como así lo ha confirmado la Jurisprudencia, tanto del Tribunal Supremo, TS, como la doctrina de los tribunales superiores de justicia, TSJ.

La Jurisprudencia, que es profusa en relación con el art. 124.3 de la Ley 230/1963, con igual dicción que el 102.3 de la vigente LGT, ha señalado que es necesario la notificación individual de dicha liquidación tributaria de alta en el registro tributario respectivo para luego poder pasar a la colectiva en los ejercicios siguientes al de alta en el impuesto o tributo, como lo confirma la redacción del 102.1 de la vigente LGT, en relación con lo dispuesto por el 102.3 de la misma, ya tantas veces citado.

Dicha doctrina legal, de la que es buena muestra la sentencia del TS de 19 de junio de 2001, identificador del centro de documentación judicial del Consejo General del Poder Judicial, Id Cendoj. 28079130022001100737, señaló en sus Fundamentos de Derecho tercero, párrafos cuartos y siguientes que:

*"En esta certificación, más bien informe (como lo titula la funcionaria que lo expide), no consta otra cosa mas que en cuanto al ejercicio de 1994, se observaron las notificaciones colectivas mediante edictos y exposición al público del invocado art. 124.3 de la Ley General Tributaria, pero no la notificación individual de la liquidación, correspondiente al primer ejercicio del alta en el padrón, con las formalidades y contenido que impone el núm. 1 del mismo artículo 24 de la Ley General Tributaria; liquidación que, con independencia de la fijación de los valores catastrales que previamente correspondía elaborar y notificar al entonces llamado Centro de Gestión Catastral y Cooperación Tributaria, es competencia -la liquidación del impuesto se entiende- de los Ayuntamientos (o del organismo concertado correspondiente), conforme establece el núm. 2 del art. 78 de la Ley de Haciendas Locales y en consecuencia también corresponde a los mismos la obligación de practicar en forma la notificación de dicha primera liquidación de un impuesto, como el IBI, de cobro periódico por recibo, para hacer posible que las ulteriores notificaciones de los ejercicios siguientes, precisamente por ser sustancialmente repetitivas, puedan realizarse por edictos.*

*Sobre este extremo no caben presunciones, como la que supone la existencia de la notificación por la constancia de otra reclamación sobre el mismo extremo, siendo la prueba normalmente admisible la acreditación documental de la práctica de la notificación individual, regla de valoración de prueba cuya observancia si puede ser revisada por esta Sala, en casación.*

*Como ya recordamos en Sentencia de 17 de noviembre de 1997 (RJ 1997, 8524), en un caso similar, aunque referido a la falta de probanza de la notificación de valores catastrales, aquí no cuestionada; en primer lugar, las notificaciones son actuaciones administrativas que han de constar necesariamente en el expediente y que sólo a la Administración incumbe acreditarlo, sin que pueda hacerse cargar a los administrados con la probanza del hecho negativo de no haberse practicado.*

*En segundo lugar esta situación de carga de la prueba no puede alterarse por el hecho de haberse dividido la gestión tributaria entre órganos de distintas Administraciones, como en el caso de la Contribución Territorial Urbana (y hoy del Impuesto sobre Bienes Inmuebles), en la que*

*participan la Administración General del Estado, a través del Centro de Gestión Catastral y Cooperación Tributaria y los Ayuntamientos respectivos donde los bienes se encuentran situados.*

*Con carácter general ha de señalarse que la circunstancia -originada en razones de utilidad o conveniencia interna de las Administraciones interesadas- de tramitarse expedientes discontinuos para la fijación de las bases imponibles y la liquidación y cobranza del tributo, no puede ser excusa para que lo segundo se produzca sin que conste al Órgano que lo gestiona que se han observado todas las formalidades para la validez de lo primero; constancia que ha de llevar aparejada la posibilidad cierta de acreditarlo en cualquier momento.*

*No constando realizada la notificación individual de la primera liquidación del alta en el padrón del tributo, la providencia de apremio no era conforme a derecho."*

La resolución judicial señalada, que es reproducción de la Jurisprudencia existente, y, por tanto, de acuerdo al art. 1.6 del Código Civil, es *doctrina legal*, como lo prueban las sentencias del TS de fecha 25 de marzo de 1991, RJ 1991/2412 y 10 de diciembre de 1998, RJ 1998/10207, y las que en ellas se citan, por tanto, de obligado cumplimiento de acuerdo con el principio de legalidad, doctrina que es reiteradamente incumplida por esa administración, según la respuesta recibida.

Además, el máximo garante de la Constitución Española, CE, el Tribunal Constitucional (TC) ha establecido, en su sentencia 73/1996, de 30 de abril, que las notificaciones colectivas mediante edictos sólo serán válidas cuando,

*"(...) se refieran a aquellas liquidaciones de tributos de cobro periódico por recibo que, de manera automática, han de girarse periódicamente sin variación ni modificación en sus elementos esenciales respecto de la primera liquidación notificada personalmente".*

El TC entiende que para que la notificación edictal posterior en los sucesivos ejercicios tributarios sea válida, es preceptivo la notificación personal al sujeto pasivo *de la liquidación tributaria de alta en el padrón de contribuyentes* o, según recoge la LGT, de cualquier registro tributario.

La interpretación del TC fue propuesta, también, en la cuestión de inconstitucionalidad promovida por jueces y tribunales a la que se refiere la anterior sentencia, por el Fiscal General del Estado.

La doctrina científica más autorizada ha concluido, como nuestro TS y TC, entre ellos, don Juan José Nieto Montero y don Juan Enrique Varona Alabern, en la *Gestión de los Impuestos Municipales y el Valor Catastral su Gestión e Impugnación (Análisis Jurídico de la Gestión Catastral y de la Gestión Tributaria en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles)* ambas obras publicadas en Editorial Aranzadi, respectivamente.

Por todo ello, como *no se ha notificado la liquidación tributaria de alta en el registro fiscal del IBI*, cuya competencia es exclusiva de ese ayuntamiento, de acuerdo con lo dispuesto por los arts. 100.1 y 101.1 de la vigente LGT, por tanto, *no ha habido ni procedimiento tributario*, ni consecuentemente, *el acto resolutorio que lo terminaba*, por lo que la actuación de esa administración municipal, para la exigencia del impuesto se ha desarrollado sin título válido en Derecho, y, además, sin seguir el procedimiento legalmente establecido para ello, incurriendo en nulidad de pleno derecho, dicha actuación.

La nulidad radical referenciada anteriormente viene contemplada en el artículo 217.1 de la LGT y 62.1 e) , f) y g), de la LRJPAC, incurriendo,

además, en lo que nuestro TS, así como nuestro Tribunal Constitucional, TC, han denominado, actuación administrativa por la vía de hecho, sentencias del Tribunal Supremo, TS, Sala de lo Civil, de 8 de junio de 1993, RJ 1993/4468 y del TC, STC 22/1984, de 17 de febrero de 1984, RTC 1984/22, esta última, la definió como: *"los actos de los funcionarios faltos de cobertura legal y de cobertura concreta en un título jurídico."*

Es por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere el art. 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 dictar y notificar la liquidación tributaria de alta de los tributos gestionados por medio de registros fiscales a los nuevos sujetos pasivos de los mismos.

- De reconocer el derecho a la devolución de ingresos indebidos a la promotora de la presente queja, en cuanto se le ha exigido el IBI sin las garantías esenciales que nuestro Ordenamiento jurídico vigente establece, tal y como antes se ha razonado y justificado.

Y la siguiente,

### **recomendación**

- De anular todo el procedimiento de cobro, los recibos del IBI girados al promotor de esta queja, indebidamente exigidos, con el dictado de los actos administrativos consecuentes, devolviendo lo que ha satisfecho el ciudadano sin título hábil en Derecho, junto con sus intereses de demora.

- De formar al personal de la Gestión Tributaria en la legalidad vigente, expuesta a lo largo del cuerpo de esta resolución.

De conformidad con el art. 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."*

**EQ-0444/2009.** Resolución sobre la obligación legal del Ayuntamiento de Arrecife de anular el recibo del impuesto sobre bienes inmuebles del año 2004, girado y cobrado al ciudadano promotor de la queja, con la Recomendación de que inicie el procedimiento para la devolución del mismo

Nuevamente nos dirigimos a S.S. en relación con el expediente de queja que se tramita en esta Institución a instancias del ciudadano con..., y registrado con la referencia **EQ. ...**, la cual le agradecemos cite en el informe de respuesta a la presente resolución.

Al respecto, acusamos recibo de su atento informe de... de octubre (registro de salida...), con traslado del Decreto de rentas..., de fecha... de abril de 2004, de esa alcaldía sobre este particular.

No obstante, a la vista del contenido de la citada decisión, (Decreto...) que dispuso:

*"RESULTANDO Que el recibo ejercicio 2004 no procede su devolución conforme lo dispuesto en el art. 66. c de la LGT."*

Este Diputado del Común debe de preguntarle a S.S. que explique cuál es la razón de la falta de devolución del recibo pagado del impuesto de bienes inmuebles, IBI, correspondiente al año 2004.

La anterior pregunta se le formula porque la justificación expuesta, en el Decreto..., Resultando 2º, de que ha prescrito, de conformidad con el artículo 66. c) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (LGT), el derecho a la devolución de ingresos indebidos del ciudadano, no puede entenderse válida, de acuerdo con lo que dispone dicho artículo, del siguiente tenor:

*"Prescribirán a los cuatro años los siguientes derechos:*

*c) El derecho a solicitar las devoluciones derivadas de la normativa de cada tributo, las devoluciones de ingresos indebidos y el reembolso del coste de las garantías."*

Sin embargo, el interesado realizó el ingreso en virtud del recibo del IBI del año 2004, es decir, en virtud de un título expedido por ese ayuntamiento, lo que con evidencia es, un ingreso debido por dicho acto administrativo, como se reconoce en su resolución, por lo que no se está en el supuesto de ingresos indebidos *stricto sensu*, sino en el de debidos, cuya calificación jurídica es distinta, así como su régimen, constando, además, el hecho de que dicho recibo no ha sido anulado por esa corporación local, por ello estamos en el caso contemplado en el art. 67.1 c) que expresa:

*"Cómputo de los plazos de prescripción.*

*1. El plazo de prescripción comenzará a contarse en los distintos casos a los que se refiere el artículo anterior conforme a las siguientes reglas:*

*En el caso a), desde el día siguiente a aquel en que finalice el plazo reglamentario para presentar la correspondiente declaración o autoliquidación.*

*En el caso b), desde el día siguiente a aquel en que finalice el plazo de pago en período voluntario, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 2 de este artículo.*

*En el caso c), desde el día siguiente a aquel en que finalice el plazo para solicitar la correspondiente devolución derivada de la normativa de cada tributo o, en defecto de plazo, desde el día siguiente a aquel en que dicha devolución pudo solicitarse; desde el día siguiente a aquel en que se realizó el ingreso indebido o desde el día siguiente a la finalización del plazo para presentar la autoliquidación si el ingreso indebido se realizó dentro de dicho plazo; o desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la sentencia o resolución administrativa que declare total o parcialmente improcedente el acto impugnado.*

No ha procedido esa administración municipal a la anulación del meritado recibo del IBI 2004, por lo que no puede decaer el derecho a la devolución del IBI del año 2004 abonado por el interesado, porque dicho IBI se exigió en virtud de ese documento, con su naturaleza jurídica de debido, como se ha expuesto, y sólo cuando sea anulado, el ingreso realizado en virtud del mismo se transforma en indebido.

Es por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere el art. 37.1 de la Ley reguladora 7/2001, de 31 de julio, que expresa: "*El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley, sugerencias, advertencias, recomendaciones, y recordatorios de sus deberes legales para la adopción de nuevas medidas,*" esta Institución le formula el siguiente,

### **recordatorio de deberes legales**

- De que, tiene que anular el recibo del IBI del año 2004, por cuanto el interesado hizo el ingreso en virtud del mismo, por tanto ingreso debido, y debe de aplicar a la presente cuestión el art. 66. c) en conjunción con lo señalado en el artículo 67.1 LGT.

Y también, la siguiente

### **Recomendación**

- De incoar el procedimiento para la devolución del IBI del año 2004 al ciudadano promotor de esta queja.

De conformidad con el art. 37.3 de la referida ley 7/2001, que señala: "*En todos los casos, dichas autoridades y el referido personal vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes. Aceptada la resolución, se comunicará al Diputado del Común las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En caso contrario, deberá motivarse el rechazo de la sugerencia, advertencia, recomendación o recordatorio de deberes legales.*"

**EQ-0087/2009.** Resolución al Ilmo. Sr. Director General de Tributos de la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias por la que se le recuerdan los siguientes Deberes Legales incumplidos en el procedimiento tributario objeto de queja:

- De que la aplicación del sistema tributario asegurará el respeto de los derechos y garantías de los obligados tributarios.

- De que los actos de aplicación de los tributos tienen carácter reglado.

- 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 que se debe de remitir sólo un acto administrativo en el correo postal certificado al interesado como notificación al mismo.

- De que se debe de publicar en el Boletín oficial correspondiente aquellas notificaciones que se dirijan a los interesados según la Administración y el ámbito territorial del órgano que dictó el acto administrativo.

- De aplicar de oficio la prescripción tributaria cuando la misma se devengue.

- De informar acerca de los derechos de los ciudadanos en los procedimientos tributarios.

Con las siguientes **Recomendaciones**

- De anular, de oficio, los actos administrativos señalados en la presente, dictados y notificados, una vez se había devengado la prescripción tributaria, al carecer de validez, adoptando los actos consecuentes con ello, entre ellos, la devolución de lo ingresado en virtud de los mismos, con sus intereses legales.

- De que se dicte y notifique a los interesados en todos los servicios tributarios, bajo un mismo criterio, la caducidad del procedimiento tributario, cuando la misma se produzca, junto con el archivo del mismo, como así sí se ha actuado en la presente queja.

- De que se tomen las medidas necesarias para que se cumplan los procedimientos tributarios en el plazo que fija la legalidad vigente, entre ellas, las correspondientes disciplinarias, en su caso, no trasladando a los ciudadanos la ineficacia administrativa.

Agradezco el informe de V. I. de fecha 6 de abril de 2010, con registro de salida de esa Consejería el (...), por el que se nos respondió a diversas cuestiones de la queja con referencia **EQ-0087/2009**, así como debemos de agradecer a esa Consejería el informe del Ilmo. Sr. Secretario General Técnico, de 27 de mayo de 2010, que tuvo entrada el 2 de junio de 2010.

En relación con lo tramitado hasta ahora en dicha queja, se ha de exponer los siguientes

#### **antecedentes**

**I.-** Que, en marzo de 2009, esta Institución solicitó que nos informara sobre diversas cuestiones relativas a la queja que el interesado había presentado.

**II.-** En abril de dicho año, esa Consejería acusó recibo de la anterior petición de informe.

**III.-** El día 11 de mayo de 2009, con registro de entrada en esta Institución, el informe de V. I de 16 de abril de 2009, por el que se negaba la información requerida al no constar en su base datos el presentador de la queja como representante de la mercantil por la que actuaba, pese a que el mismo había trasladado la Resolución Tributaria, el principal dato tributario y reservado del procedimiento, dictada por esa Administración a la mercantil en cuestión.

**IV.-** Mediante un oficio dirigido, en mayo de 2009, al Ilmo. Sr. Secretario General Técnico de esa administración, se le comunicó lo siguiente: *"En relación a la misma, visto su oficio de fecha 31 de marzo de 2009 y registro de salida 5 de mayo de 2009, (cuya copia se le acompaña a efectos de su mejor localización) por el que nos traslada el informe elaborado por el Ilmo. Sr. Director General de Tributos, he de exponer lo siguiente, a la vista de lo consignado por el citado centro directivo:*

*Dicho director general está manteniendo una actitud dilatoria y obstruccionista con esta institución y, por ende, con los ciudadanos que nos solicitan la protección de sus derechos constitucionales, consistente en buscar excusas infundadas para no informar sobre lo que se le solicita, y así, hasta hace muy poco tiempo manifestaba que no nos podía trasladar los documentos concernientes a los propios contribuyentes que acudían a esta institución en defensa de sus derechos, situación, que por fin, se ha arreglado, como no podía ser de otra forma.*

- Pues bien, ahora para negarse a dar la información solicitada por esta institución alega que la persona que nos ha acreditado la representación de otra, y por tanto, la queja se tramita en beneficio del representado, que no le consta en su base de datos que el representante que actúa ante esta institución lo sea del representado, considerando que, para poder informarnos debemos de remitir la acreditación de la representación, exceso que no tiene justificación alguna en el Ordenamiento jurídico vigente.

Por lo expuesto anteriormente, vuelve el Director General de Tributos, y, por ende, esa administración, a entorpecer la labor de esta institución, por lo que debo de solicitarle, antes de realizar otra gestión ante otras instancias jurídicas, que se dirija al Director General de Tributos para que envíe la información requerida sin incurrir en más subterfugios dilatorios."

**V.-** El día 1 de julio de 2009, tuvo entrada en esta Institución el informe de V. I. de fecha 17 de junio anterior, por el que se reafirmaba en los motivos esgrimidos en el informe de abril anterior para no trasladar la información requerida.

**VI.-** Tras diversos avatares, el día 11 de mayo de 2010, se registró de entrada el informe de V. I. de fecha 6 de abril anterior, con traslado del expediente administrativo solicitado.

**VII.-** Examinada la documentación anterior, fue necesario que nos la complementara, por lo que, con fecha 17 de mayo de 2010, se le solicitó lo siguiente: "Al respecto, acusamos recibo y agradecemos su atento oficio de remisión de informe de 27 de abril de 2010 (...). No obstante lo anterior y en relación al mismo, hemos de pedir de V.I. que haga las gestiones necesarias para que se nos complete lo expresado en el punto primero del oficio remitido por el ilustrísimo señor Director General de Tributos, que señala que " (...) el día (...) de julio de 2006 se comunicó la resolución de caducidad ..., tal y como consta en el acuse de recibo ..., quién también se hizo cargo de la comunicación de inicio de procedimiento de comprobación limitada de ...", pues esta última comunicación no viene acompañada del correspondiente acuse de recibo, siendo necesario aclarar este extremo."

**VIII.-** El 2 de junio de 2010, se recibió el informe emitido por esa administración que respondía a la cuestión planteada en el apartado anterior, sin que se acompañara el acuse de recibo requerido.

**IX.-** El 30 de septiembre pasado, el interesado presentó una ampliación de datos de su queja, y mostró su total desacuerdo con la información emitida por esa Dirección General.

A los anteriores antecedentes es necesario hacerle las siguientes

### **consideraciones**

**PRIMERA.-** Nuestra Norma Suprema dispone en su artículo 9.3 lo siguiente: " La Constitución garantiza el principio de legalidad, la jerarquía normativa, la publicidad de las normas, 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".

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, de 17 de abril de 1990, RJ 1990/3644, Fundamento de Derecho 4º que: "Interdicción de la

*arbitrariedad (art. 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."*

La exposición de lo anterior, en especial, en lo que se refiere al principio de legalidad no es gratuita, debido a que en la queja planteada por el interesado, se ha constatado que, inexplicablemente, no se ha respetado dicho principio.

Así, esa administración, a través de la administradora de tributos cedidos de Las Palmas, ha expuesto que "el interesado presentó autoliquidación con solicitud de exención", por el art. 25 de la Ley 19/1994, de 6 de julio, de modificación del Régimen Económico y Fiscal de Canarias, el (...) de agosto de 2002.

Que, con fecha (...) de diciembre de 2005, esto es "más de tres años más tarde desde la presentación tributaria por parte del interesado", inició la administradora de tributos cedidos de Las Palmas un procedimiento de comprobación tributaria sobre la exención solicitada, "procedimiento que no fue tramitado en el plazo legalmente establecido por dicha funcionaria, lo que originó la caducidad del mismo y el consecuente archivo."

El día (...) de julio de 2006, fue notificada, al promotor de la presente queja, la Resolución de (...) de junio de 2006 de la mencionada administradora, en la que se acordó la caducidad del procedimiento de comprobación iniciado el (...) /12/2005.

Sin embargo, dice V. I. que, ese mismo día, también se notificó otro oficio relativo al reinicio del procedimiento de comprobación tributaria sobre la autoliquidación presentada en el 2002 por el interesado, sin que se haya acompañado el soporte documental de ello, el acuse de recibo de dicho oficio. Es por ello, por lo que hubo que solicitar, nuevamente, al Ilmo. Sr. Secretario General Técnico de esa Consejería que enviara el mismo, que, al final, no fue remitido, por lo que hay que concluir que es inexistente.

Además, sobre el contenido anterior, es curioso destacar como la administradora de tributos cedidos de Las Palmas sí ha emitido y notificado la Resolución de caducidad, expte. (...), antes indicada, de acuerdo con el artículo 104.5 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, LGT, resolución que se corresponde con lo contemplado por el legislador democrático, cuestión que le recomendé en el **EQ-0090/2008** y, también, en el **EQ-0896/2008**, señalando, en los informes anuales expuestos al Parlamento de Canarias de los ejercicios 2008 y 2009, en epígrafe específico del área de Economía y Hacienda, esta cuestión, que así obrara en aquella queja, hecho que, hasta la fecha, no se ha realizado, por lo que debo reiterar que así se proceda en aquel asunto, corrigiendo los actos consecuentes, al estar la queja en tramitación.

No obstante, satisface a esta Institución que algunos servidores públicos dependientes de esa Dirección General sí que adopten, de forma expresa, y notifiquen la correspondiente Resolución declarando la caducidad del procedimiento tributario cuando ha tenido lugar, pero la falta de unidad de criterio en los servicios que V. I. dirige, provoca que no todos los ciudadanos sean tratados por igual. Todo dependerá del buen hacer de los

correspondientes servidores públicos, lo que con lleva que las garantías previstas en la legislación vigente, en cuanto al desarrollo del procedimiento tributario consecuente, se vean o no cumplidas dependiendo del buen hacer de quien tramite el procedimiento.

La resolución de la administradora de tributos cedidos de Las Palmas de fecha (...) de octubre de 2006, que resolvió el recurso de reposición interpuesto por el interesado, el (...) de octubre de aquel año, contra la liquidación provisional del hipotético procedimiento comenzado, el (...)/07/2006, en sus Fundamentos de Derecho Segundo que resolvía la alegación del interesado de que no se le había comunicado el mencionado inicio, dijo: *"Esta Administración ha realizado todas las notificaciones relativas al presente procedimiento (...). En concreto la entidad alega que no se le notificó la propuesta de liquidación, y obra en el expediente acuse de recibo de haberse efectuado la misma, el día (...) de julio de 2006, (...)"*. El acuse de recibo que no ha sido remitido a esta Institución.

Además, en la documentación enviada por V. I., obra un escrito de la Sra. administradora de tributos cedidos de Las Palmas, documento nº 12 del expediente, fechado el día (...) de junio de 2007, que es otra administradora distinta que la anterior, en el que la misma da a entender, al responder a la queja formulada por la mercantil ante el consejo para la defensa de los contribuyentes, que se le notificó la resolución de caducidad *"y al mismo tiempo, se le giró propuesta de liquidación provisional, ambas notificadas el (...) de julio de 2006 (se adjunta copia del acuse de recibo firmado por una empleada de esa entidad en el que se puede comprobar que el objeto notificado es la caducidad y el reinicio) (sic)*.

Esta última propuesta, en unión de la liquidación notificada, el (...) de septiembre de 2006, supuso la interrupción del plazo de prescripción alegado por la empresa y el inicio del nuevo procedimiento tributario en un solo envío postal.

Sin embargo, no ha adjuntado V. I., ni tampoco el Ilmo. Sr. Secretario General Técnico, dicho acuse de recibo. Si así fue, es decir, si dos comunicaciones fueron dentro de un sobre postal o envío, esto es una ilegalidad, por lo establecido en nuestro ordenamiento jurídico vigente.

Así, el artículo 58.2 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, dispone:

*"2. Toda notificación deberá ser cursada dentro del plazo de diez días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado, y deberá contener el texto íntegro de la resolución, con indicación de si es o no definitivo en la vía administrativa, la expresión de los recursos que procedan, órgano ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, cualquier otro que estimen procedente"*.

La LRJPAC dispone que toda notificación deberá ser cursada *dentro del plazo de diez días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado, y deberá contener el texto íntegro de la resolución*, habla siempre en singular, *del acto administrativo que se notifica*.

Por su parte, el artículo 40 del Reglamento que regula la prestación de servicios postales, en el desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios

Postales, aprobado por Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, B. O. E. de 31 de diciembre de 1999, expresa:

*"La admisión de notificaciones por el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal requiere que en el envío conste la palabra «Notificación», y, debajo de ella y en caracteres de menor tamaño, el acto a que se refiera (citación, requerimiento, resolución) y la indicación «Expediente núm...» o cualquier otra expresión que identifique el acto a notificar. Estos envíos se acompañarán del documento justificativo de su admisión."*

Como se ve dicho reglamento obliga a una notificación individualizada, como hace la LRJPAC, por cada acto administrativo, un envío por cada uno.

Es más, se exige que se consigne el número de expediente que identifique el acto administrativo notificado. Por ello, es evidente que si se ha declarado la caducidad y el archivo de un procedimiento, la documentación del mismo (el expediente), no puede ser el mismo número de expediente para la apertura de uno nuevo en un año posterior, de ahí, también deriva la necesidad de una notificación individualizada por cada acto-resolución administrativa.

Por tanto, si así se actuó, remitiendo dos actos administrativos en un solo envío postal, dicha comunicación no puede tener ningún efecto jurídico, pues nuestra legalidad vigente es la que acabo de citar y está concebida en garantía de los ciudadanos y de la Administración Pública y esta actúa sometida al principio de legalidad.

**SEGUNDO.-** No obstante lo expresado anteriormente, ahí no terminan las irregularidades detectadas en la presente queja, en relación con el procedimiento de comprobación limitada referido, pues el oficio por el que se inició este segundo procedimiento de comprobación limitada, al igual que el primero que caducó, no informó al interesado del plazo máximo establecido en la legislación vigente para la realización del mismo, como señala el párrafo primero del artículo 137. 2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, LGT, que expresa:

*"2. El inicio de las actuaciones de comprobación limitada deberá notificarse a los obligados tributarios mediante comunicación que deberá expresar la naturaleza y alcance de las mismas e informará sobre sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones".*

Es obvio, que constituye un derecho del ciudadano el ser informado del plazo máximo fijado en el Ordenamiento jurídico para la conclusión de un procedimiento tributario como así lo establece el artículo 34. 1. ñ) de la LGT, que dispone que Constituyen derechos de los obligados tributarios, entre otros, los siguientes: *"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";*, pero así no se está actuando en esa administración, a pesar de que en junio del 2009 le remití una resolución a V. I., el **EQ-0090/2008** y, también, el **EQ-1896/2008** en relación con un procedimiento tributario que había caducado y que nunca se declaró expresamente dicha caducidad, que conviene recordar, del siguiente tenor, en lo que aquí interesa:

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, bajo 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 art. 6 establece *"que los actos de aplicación de los tributos tienen carácter reglado."*

Por su parte, el art. 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.*

*(...).*

*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.

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, ponente el 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. Efectivamente 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 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 art. 58 de la LRJPAC, deben de 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.*

*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 (...).
- De informar acerca de los derechos de los ciudadanos en los procedimientos tributarios.”

*Pues bien, a pesar de ello, todavía se sigue sin informar a los interesados en un procedimiento tributario de gestión sobre su derecho a conocer el plazo que tiene esa Administración Tributaria para realizar el procedimiento, a pesar de que existe doctrina en Interés de Ley de obligado*

*cumplimiento*, como se ha expuesto, por lo que le recordamos a V. I. el deber legal de aplicar la misma.

**TERCERA.-** De lo expuesto hasta ahora, se puede colegir que la comunicación de inicio del procedimiento de comprobación limitada de la Sra. administradora de tributos cedidos de Las Palmas, de fecha (...) de junio de 2006, no puede desplegar algún efecto jurídico, documento número 5 del expediente remitido, lo que enlaza con la aludida prescripción tributaria invocada por el interesado, y que, en el caso de concurrir, se debe de aplicar de oficio.

Pero antes de entrar en la cuestión de la prescripción tributaria, sí que debo de analizar las notificaciones realizadas en el presente caso, con base en el art. 26 de la Ley 7/2001, reguladora del Diputado del Común.

Así, el día (...) de septiembre de 2006, se notificó al interesado la resolución de fin de procedimiento de comprobación limitada, acto administrativo fechado, el (...) de septiembre de aquel año, en el domicilio que había solicitado en que le hicieran las notificaciones del primer procedimiento tributario caducado, esto es, en la calle (...) de Las Palmas de Gran Canaria (doc. nº 6 remitido por esa Administración), y el día (...) de octubre recurrió la misma, alegando, en todo momento, no haber recibido la comunicación de inicio del meritado procedimiento que en ese instante se le comunicaba la finalización.

La anterior impugnación se resuelve mediante la decisión de la Sra. administradora de tributos cedidos de Las Palmas, de fecha (...) de octubre de 2006, desestimándola. Sin embargo, dicha resolución no pudo ser notificada de forma personal. Por ello, se publicó en el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma de Canarias.

La administradora de tributos cedidos de Las Palmas, según el Reglamento Orgánico de la Consejería de Economía y Hacienda, aprobado por Decreto 12/2004, de 10 de febrero, tiene su ámbito de actuación en la Isla de Gran Canaria, cuando ejerza competencias de gestión de los tributos cedidos por el Estado, artículos 53. 1 y 54 de dicho reglamento, por tanto, su ámbito territorial, se reitera, es la Isla de Gran Canaria, por lo que de acuerdo con el entonces vigente artículo 59.5 de la LRJPAC, que prevenía:

*"5. Cuando los interesados en un procedimiento sean desconocidos, se ignore el lugar de la notificación o el medio a que se refiere el punto 1 de este artículo, o bien, intentada la notificación, no se hubiese podido practicar, la notificación se hará por medio de anuncios en el tablón de edictos del Ayuntamiento en su último domicilio, en el Boletín Oficial del Estado., de la Comunidad Autónoma o de la Provincia, según cuál sea la Administración de la que proceda el acto a notificar, y el ámbito territorial del órgano que lo dictó.*

*En el caso de (...).*

*Las Administraciones públicas podrán establecer otras formas de notificación complementarias a través de los restantes medios de difusión, que no excluirán la obligación de notificar conforme a los dos párrafos anteriores".*

La regla de la territorialidad del órgano actuante, así como de la administración en que se integra, se contempla también en el artículo 112 de la LGT, como bien dice V. I. en su informe, pero se olvida, de que la administradora citada es un órgano de competencia territorial y que su ámbito de actuación es insular, por lo que dicha publicación debió de ser en

el Boletín Oficial de la Provincia, B. O. P., lo que hasta la fecha no se ha hecho, defecto que también hace ineficaz a dicha comunicación.

En cuanto a la prescripción tributaria invocada por el interesado y no aplicada de oficio, debo de pergeñar unas notas de la misma.

La prescripción tributaria es una institución que está al servicio de la Seguridad Jurídica, principio constitucional garantizado por la Constitución Española, CE, artículo 9.3 de la Norma Suprema.

Por todo ello, hay que mencionar la institución de la Seguridad Jurídica, que está consagrada en el mencionado 9.3 de la CE, más que un principio, al estar en el Título Preliminar de la citada norma, es un Valor Jurídico o Constitucional, como señala la doctrina; entre otros, podemos citar a don Luis López Guerra.

La prescripción tributaria es un instituto al servicio de la Seguridad Jurídica, que también el Tribunal Constitucional, TC, lo ha elevado a la categoría de Valor Constitucional, sentencia de 20 de julio de 1987, RTC 1981/27, ponente el Excmo. Sr. don Plácido Fernández Viagas, dispuso: *"Los principios del 9.3 de la CE, no son compartimentos 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 continuó 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 principios lo que permite promover en el Ordenamiento jurídico, la Justicia y la Igualdad, en Libertad."*

Dado que, la Seguridad Jurídica es un valor superior de nuestro Ordenamiento jurídico se ha de examinar su configuración legal.

Dispone el artículo 69.3 de la LGT que la prescripción ganada extingue la deuda tributaria y, por su parte, el apartado segundo de dicho precepto expresa que la misma se aplicará de oficio, incluso, en los casos en que se haya pagado la deuda tributaria, sin necesidad de que la invoque o excepcione el obligado tributario.

Los términos de dichas normas son taxativos, *"la prescripción extingue la deuda tributaria y se aplicará de oficio, sin necesidad de que la invoque el obligado tributario"*.

Así, como no puede desplegar ningún efecto jurídico la comunicación de inicio del procedimiento de comprobación limitada, de la que se dijo que se había notificado, el día (...) de julio de 2006, con acuse de recibo inexistente en el expediente remitido, ni tampoco, imputable solamente a esa administración, el incumplimiento de los plazos legales para realizar el procedimiento tributario, como el no informar del plazo máximo legal para concluir el procedimiento tributario, el procedimiento caducado, incoado,, en diciembre de 2005, y declarado en la resolución, de (...) de junio de 2006, con posterioridad sí que se notificó un acto administrativo, y este de forma correcta, el del día (...) de septiembre de 2006, resolución del segundo hipotético procedimiento de comprobación limitada, pero ya se había devengado la prescripción tributaria, puesto que el artículo 104.5 de la LGT dispone:

*"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, cuando el (...) de septiembre de 2006, se notificó la resolución del segundo procedimiento, este acto que por sí solo sí que pudiera interrumpir la prescripción, con independencia de las demás irregularidades señaladas, ya se había devengado la misma, había prescrito, tanto el derecho de la administración para liquidar la deuda tributaria, como para exigir su pago, ex arts. 66. a) y b) de la LGT.

A este respecto, se deberían de tomar las medidas disciplinarias oportunas para que no se dejen caducar los procedimientos, pues hay instrumentos en el ordenamiento jurídico vigente para ello, y este no es el primer expediente de queja en que se hace esta reflexión, pues se reproduce, continuamente, este hecho, el de no cumplir con los plazos legalmente establecidos para culminar los procedimientos tributarios; y siendo grave esto, hay que unir que se oculta al ciudadano-interesado la información del plazo máximo en que se deben de culminar los procedimientos tributarios.

El Tribunal Supremo ha declarado, ante la falta de aplicación de oficio por la administración de la prescripción tributaria, lo siguiente: (sentencia del Tribunal Supremo, STS, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 2ª) de 8 febrero 1995, ponente: Excmo. Sr. D. Emilio Pujalte Clariana, RJ 1995/1007).

*“Es verdad que esta Sala, en Sentencia de 6 junio 1989, ha dicho «que cuando el Tribunal Económico-Administrativo Provincial ... dictó resolución ... había prescrito el derecho de la Hacienda para liquidar la deuda tributaria, pero, también de otra, resulta cierto que tal prescripción ganada es renunciable, expresa o tácitamente, por quien la hubiere consumado a su favor (artículo 1935 del Código Civil), de donde la interposición del recurso de alzada ante el Tribunal Económico-Administrativo Central ... operó aquella renuncia tácita, desde el momento que ..., haciendo caso omiso de ella, postuló de nuevo ante la propia Administración (Tribunal Económico-Administrativo Central) su pretensión primitiva, con renuncia tácita a hacer uso de aquella prescripción ganada»; doctrina que si bien con carácter general se ajusta a Derecho (especialmente, en el campo civil), debe ser rectificadora y completada en el sentido de que, constituyendo en el campo tributario una obligación de los órganos administrativos aplicarla de oficio, deben éstos, antes de dar validez a los actos de renuncia tácita, advertir de su obligación de aplicar de oficio la prescripción. Tal rectificación, asimismo, obedece a que, con posterioridad a esta sentencia, el Real Decreto 1163/1990, de 21 septiembre, sobre devolución de ingresos indebidos, admite como tal. Cuando se hayan ingresado, después de prescribir la acción para exigir su pago, deudas tributarias liquidadas por la Administración o autoliquidadas por el propio obligado tributario; así como cuando se hayan satisfecho deudas cuya autoliquidación ha sido realizada hallándose prescrito el derecho de la Administración para practicar la oportuna liquidación (artículo 7.º.1.c), evidenciando una peculiar derogación*

*del principio de renuncia tácita a la prescripción ganada. Además, en este sentido, la Resolución del Tribunal Económico-Administrativo Central de 27 mayo 1989 ha dicho «para que pueda entenderse efectuada la renuncia a la prescripción ganada cuando se paga la deuda tributaria es necesario que tal pago se haya realizado con conocimiento de la prescripción y previa la advertencia por parte de la Administración al sujeto pasivo del derecho que le asiste a no pagar la deuda tributaria prescrita, pues sólo en este caso puede entenderse cumplida la obligación de aplicación de oficio de la prescripción, y si, a pesar de ello, el sujeto pasivo paga, tal pago será válido por presumirse la renuncia a la prescripción ganada».*

Y, la sentencia del Tribunal Supremo de 14 de febrero de 1997, RJ 1997/2391, ponente el Excmo. SR. don Alfonso Gota Losada, estableció:

*“QUINTO.- Sentado lo anterior, es menester analizar los efectos jurídicos derivados del escrito que don Antonio S. B. presentó (...), luego la prescripción se había producido, sin embargo el Ayuntamiento de Santa Pola entiende que tal petición encierra una renuncia tácita a la prescripción ganada del derecho a determinar la deuda tributaria, que debe ser reconocida, siguiendo lo dispuesto en el artículo 1935 del Código Civil, aplicable supletoriamente, y que preceptúa: «Las personas con capacidad para enajenar pueden renunciar la prescripción ganada; pero no el derecho de prescribir para lo sucesivo. Entiéndase tácitamente renunciada la prescripción cuando la renuncia resulta de actos que hacen suponer el abandono del derecho adquirido».*

*Esta tesis debe ser rechazada, porque en esta cuestión concreta, difieren la prescripción tributaria y la prescripción civil. Así como no es admisible que un contribuyente pueda dirigirse a la Administración Tributaria ofreciendo pagar un impuesto por cuantía superior a la que se desprende de la normativa vigente, porque la obligación tributaria nace «ex lege», y por tanto, no hay posibilidad de admitir obligaciones tributarias nacidas «ex contractu» o «ex voluntate», tampoco es admisible que producida la prescripción, es decir, la extinción de la obligación tributaria, también como consecuencia «ex lege», pueda el contribuyente renunciar a la prescripción ganada, por ello el artículo 67 de la Ley General Tributaria dispone con toda lógica que «la prescripción se aplicará de oficio, sin necesidad de que la invoque o excepcione el sujeto pasivo», o sea lo contrario de la regulación civil que contempla la prescripción como una excepción al cumplimiento de la obligación, renunciante expresa o tácitamente.*

*En el ámbito tributario, el artículo 67 de la Ley General Tributaria, correctamente interpretado, obliga a afirmar que no cabe la renuncia de los sujetos pasivos a la prescripción ganada.”*

La doctrina del TS reflejada se refiere a la anterior Ley General Tributaria, Ley 230/1963, de 28 de diciembre, pero cuyos preceptos relativos a la prescripción son de igual dicción que la actual LGT, los equivalentes hoy 66 a 69 de la misma, por tanto, enteramente aplicable. Y para mayor abundamiento, la doctrina administrativa económica del Tribunal Económico Administrativo Central, TEAC, resoluciones de 27 de mayo de 1989 y de 23 de octubre de 1996 (JT 1996, 1538) expresan la anterior interpretación, que como puede verse fue establecida por el TEAC en primer lugar, es decir por un órgano administrativo, en un buen hacer objetivo de la legalidad vigente, una correcta praxis.

Por tanto, como, el (...)/09/2006, ya estaba devengada la prescripción tributaria, y que la misma extingue la deuda tributaria, a partir de su generación no se puede dictar un acto administrativo en distinto sentido pues carece de toda validez, como lo ha señalado el TS, antes referenciado.

Sin embargo, la resolución del órgano territorial insular, la administradora de tributos cedidos de Las Palmas, de (...) de septiembre de 2006, que acordó dictar la liquidación provisional, sin oír al interesado, del hipotético segundo procedimiento de gestión tributaria, consignó, como Antecedentes de Hecho actuaciones que no habían interrumpido la prescripción, de acuerdo con el art. 104.5 de la LGT antes referido, y así dijo:

*"SEGUNDO: Se requiere al obligado tributario mediante la comunicación de inicio de actuaciones notificada en fecha (...) de diciembre de 2005, (...). TERCERO: Con fecha (...) de diciembre de 2005 (...), presenta escrito con el que aporta la siguiente documentación (...).*

*CUARTO: con fecha (...) de junio de 2006 se dicta resolución, declarando la caducidad del referido procedimiento de comprobación. (No dijo cuándo la notificó).*

*QUINTO: Con fecha (...) de julio de 2006 es notificada la propuesta de liquidación (...)."*

Es curioso destacar que, consignándose actuaciones administrativas que no interrumpen la prescripción, antecedentes de hecho segundo al cuarto inclusive, se omitió decir cuándo se notificó la resolución de caducidad, sí que se señaló cuándo fue notificada la hipotética propuesta de liquidación provisional del segundo procedimiento de comprobación limitada, pero sigue sin acreditarse dicho hecho.

También, es notorio, que las actuaciones administrativas producidas en un procedimiento caducado no interrumpen la prescripción tributaria, también lo es, que los datos, actuaciones y documentos obtenidos y realizados en dichos procedimientos conservan su validez y eficacia, ello con lleva que se pueden relacionar en la resolución, pero será siempre siguiendo el mismo criterio, es decir, los actos administrativos de gravamen o inquisitivos son eficaces desde que se notifican al destinatario, pues ese debe ser el criterio que se debería tomar al relacionar dichos actos, por ello, no se logra entender la razón por la que se consignó la fecha de notificación de unos actos, Antecedentes de Hecho 2º, 3º y 5º, y, sin embargo, al relacionar el 4º se optó por fijar la fecha en que se dictó la resolución de caducidad, con cierta habilidad e interés particular no se dijo cuándo se notificó la misma, y manteniendo la hipótesis de que el antecedente de hecho 5º fue notificado en la fecha que dice.

Pero es que, además, cuando se resolvió el recurso de reposición interpuesto por el interesado, el (...) de octubre de 2006, contra la notificación de la resolución del fin del hipotético segundo procedimiento de comprobación limitada (resolución de la administradora de tributos cedidos de Las Palmas. de (...) de octubre de 2006; resolución publicada en el B.O.C., docs. nº 9 y 10 de los remitidos), en esta ocasión, la mencionada administradora relacionó, ahora sí, que la resolución de caducidad había sido notificada el (...) de julio de 2006, lo que antes no había dicho, y que, la presunta notificación del inicio del hipotético segundo procedimiento de gestión tributaria fue ese mismo día, consignando que: *"En concreto, la entidad alega que no se le notificó la propuesta de liquidación, y obra en el expediente acuse de recibo de haberse efectuado la misma, el día (...) de*

julio de 2006, (...),” Fundamentos de Derecho Segundo *in fine*, sin que, se reitera, V. I. haya remitido dicho acuse de recibo individual que reconoció la funcionaria mencionada que existía.

Desde los postulados de una Buena Administración, no se logra entender el cambio de criterio para relacionar unos hechos en una resolución con respecto a otros, y, menos, de estar al servicio de los ciudadanos, ni concilia con lo que se dispone en el apartado a) y ñ) del art. 34 de la LGT.

Tampoco, que la que entonces era administradora de tributos cedidos de Las Palmas, el (...) de junio de 2007, dijera, sin rubor alguno, que la resolución de caducidad del primer procedimiento de gestión tributaria fue notificado junto con la notificación de la propuesta de liquidación provisional del hipotético segundo procedimiento tributario, es decir, ¿no se conoce la normativa por ambos altos funcionarios?

Lo anterior, confirma que no hubo acto interruptorio de la prescripción válido y eficaz, el día (...) de julio de 2006, lo que nos lleva a las consecuencias que de ello hay que tomar con respecto a las resoluciones y exigencia de una deuda tributaria cuando ya la misma no existía.

**CUARTA.-** Dispone el artículo 217. 1. f) de la LGT que son nulos de pleno derecho los actos expresos o presuntos contrarios al ordenamiento jurídico por los que se adquieren facultades o derechos cuando se carezca de los requisitos esenciales para su adquisición.

Por tanto, si existe prescripción tributaria, no existe deuda tributaria y no se puede dictar ningún acto administrativo exigiendo la misma, ni tampoco, en sentido contrario a dicha prescripción, que en el presente caso sí que los hay, los soportados en los documentos remitidos por V. I. nº 7, 9, 10, 12 y 14, del expediente, por lo que se deberá de iniciar el procedimiento de revisión de oficio de actos nulos de pleno derecho contemplado en el artículo 217 de la LGT, declarando previamente nulos los actos antes citados y, con la consecuencia jurídica de transformar en indebido, a partir de dicha anulación, lo ingresado por el interesado, pasando a devolver lo que se recaudó en virtud de dichos títulos jurídicos inválidos.

Es por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere el art. 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,*” este comisionado del Parlamento de Canarias resuelve formularle a V. I. el siguiente

### **recordatorio de deberes legales**

- De que la aplicación del sistema tributario asegurará el respeto de los derechos y garantías de los obligados tributarios.
- De que los actos de aplicación de los tributos tienen carácter reglado.
- 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 que se debe de remitir sólo un acto administrativo en el correo postal certificado al interesado como notificación al mismo.

- De que se debe de publicar en el boletín oficial correspondiente aquellas notificaciones que se dirijan a los interesados según la administración y el ámbito territorial del órgano que dictó el acto administrativo.

- De aplicar de oficio la prescripción tributaria cuando la misma se devengue.

- De informar acerca de los derechos de los ciudadanos en los procedimientos tributarios.

Y la siguiente,

### **recomendación**

- De anular, de oficio, los actos administrativos señalados en la presente, dictados y notificados una vez se había devengado la prescripción tributaria, al carecer de validez, adoptando los actos consecuentes con ello, entre ellos, la devolución de lo ingresado en virtud de los mismos, con sus intereses legales.

- De que se dicte y notifique a los interesados en todos los servicios tributarios, bajo un mismo criterio, la caducidad del procedimiento tributario, cuando la misma se produzca, junto con el archivo del mismo, como así sí se ha actuado en la presente queja.

- De que se tomen las medidas necesarias para que se cumplan los procedimientos tributarios en el plazo que fija la legalidad vigente, entre ellas, las correspondientes disciplinarias, en su caso, no trasladando a los ciudadanos la ineficacia administrativa.

De conformidad con el art. 37.3 de la referida Ley 7/2001, que señala:

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

Esta institución le insta a V.I. para que informe en el plazo indicado sobre la presente resolución.

## **7. EDUCACIÓN**

Índice:

### 7.1. Introducción

7.1.1. *Consideraciones generales*

7.1.2. *Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas*

7.1.2.1. *Administraciones públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010*

- 7.1.2.2. *Administraciones públicas que han sido declaradas obstruccionistas por el Diputado del Común*
- 7.2. Quejas archivadas por traslado al Defensor del Pueblo
- 7.3. Análisis de las quejas admitidas a trámite
  - 7.3.1. *Enseñanza no universitaria*
    - 7.3.1.1. *Escolarización en centro educativo de elección preferente*
    - 7.3.1.2. *Educación infantil 3-5 años*
    - 7.3.1.3. *Seguridad en los centros educativos*
    - 7.3.1.4. *Educación especial*
    - 7.3.1.5. *Servicio de transporte escolar*
    - 7.3.1.6. *Enseñanzas de idiomas*
  - 7.3.2. Enseñanza universitaria
- 7.4. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Educación
- 7.5. Resoluciones más significativas en el área de Educación

## **7.1. Introducción**

### **7.1.1. Consideraciones generales**

En este año 2010, continúa como denominador común en la mayoría de los expedientes de queja tramitados en el área de educación, la falta de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos formuladas por escrito ante la administración educativa. La ciudadanía nos transmite esta preocupación por la inactividad de una administración a la que está sometida y, simultáneamente, enjuicia, de manera positiva, la intervención de este Comisionado parlamentario a través que obtiene respuesta a sus peticiones.

Sin embargo, no debemos obviar que, en el ámbito educativo, la mayoría de las solicitudes de los interesados pierden su sentido al finalizar el curso escolar; es, por tanto fundamental, la celeridad en la resolución de los problemas planteados antes de la finalización de dicho periodo.

En la Ley reguladora de esta Institución, en el artículo 30, se establece la obligación de las autoridades y el personal al servicio de las administraciones públicas canarias de auxiliar con carácter preferente y urgente al Diputado del Común en sus actuaciones. De lo actuado en este y anteriores periodos, extraemos la conclusión de que, aunque, al final, la administración educativa cumple con la obligación de auxilio a esta Institución, en la mayoría de las ocasiones, dilata los plazos de respuesta provocando que la resolución de muchos de los expedientes, cuando finalmente se adopta, carezca de sentido.

Por ello sería conveniente, con el fin de no entorpecer la labor de esta Defensoría, que, en la medida de lo posible, y exceptuando aquellos casos en la propia organización administrativa dificulta una respuesta inmediata a la primera solicitud de información, se respetaran los plazos otorgados al efecto, evitando posteriores reiteraciones que dificulten la tramitación de los expedientes en un plazo razonable.

## **7.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

### **7.1.2.1. Administraciones públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**

- Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias (**EQ-0207/2006, EQ-0666/2008, EQ-0291/2009, EQ-0327/2009 (2), EQ-0699/2009, EQ-0958/2009, EQ-1033/2009, EQ-1112/2009, EQ-1258/2009 (2), EQ-1304/2009, EQ-1315/2009, EQ-1322/2009, EQ-1349/2009, EQ-1516/2009, EQ-1539/2009, EQ-1579/2009, EQ-0273/2010, EQ-0434/2010, EQ-0460/2010 (2), EQ-0715/2010, EQ-0747/2010**).

- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (**EQ-0261/2010**).

- Ayuntamiento de Santa Brígida (**EQ-1584/2005**).

### **7.1.2.2. Administraciones Públicas que han sido declaradas obstruccionistas por el Diputado del Común**

- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. (**EQ-0261/2010**).

En relación con las resoluciones sobre el fondo dictadas por este Comisionado Parlamentario, se han emitido cinco recomendaciones sobre el fondo a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, de las cuales tres han sido aceptadas, y las otras dos se encuentran pendientes de respuesta y una recomendación al Ayuntamiento de Santa Brígida, que no ha sido aceptada.

Pasamos al análisis de las quejas que se han tramitado, en este ejercicio, en el área de educación, exponiendo, en primer lugar, las que han se han trasladado al Defensor del Pueblo por exceder del ámbito territorial de Canarias y, a continuación, clasificadas por materias específicas, las quejas admitidas a trámite relacionadas con la educación en Canarias en sus dos ámbitos: no universitaria y universitaria.

## **7.2. Quejas archivadas por traslado al Defensor del Pueblo**

Como en años anteriores, haremos una breve exposición de las quejas derivadas al Defensor del Pueblo que se centran, sobre todo, en dos aspectos: la homologación y reconocimiento de títulos universitarios extranjeros y la solicitud de becas y ayudas al estudio.

El artículo 149.1.30 de la Constitución atribuye la regulación de las condiciones de obtención, expedición y homologación de títulos académicos y profesionales a la competencia exclusiva del Estado. Las quejas recibidas en este ámbito, al tratarse por tanto de reclamaciones frente a la administración educativa estatal, y exceder del ámbito territorial de Canarias, se han trasladado al Defensor del Pueblo para su tramitación al amparo de lo establecido en el artículo 18.2 de la Ley reguladora de esta Institución.

En este ámbito, en el **EQ-0005/2010**, una reclamante de nacionalidad argentina manifiesta su disconformidad por la homologación del título de profesora de Enseñanza Primaria obtenido en su país de origen al título de Técnica Superior de Educación Infantil que figura en la credencial expedida

por la Subdirección General de Títulos, Convalidaciones y Homologaciones del Ministerio de Educación.

La interesada solicita nuestra intervención a efectos de que se homologue por la administración educativa el título que ostenta al de maestra con especialización en Educación Primaria, por ser el título correspondiente al catálogo de títulos universitarios oficiales vigentes.

Consultadas las gestiones realizadas por el Defensor del Pueblo, tenemos conocimiento de que dicho expediente fue archivado por no observarse en la actuación de la administración actuante vulneración del ordenamiento jurídico vigente. Además, se ha informado la reclamante de la idoneidad del recurso contencioso-administrativo para impugnar, en el plazo legal previsto al efecto, la resolución con la que no estaba conforme.

En el **EQ-0448/2010**, el asunto, objeto de queja, radicaba en la falta de contestación de la Dirección General de Política Universitaria del Ministerio de Educación, a la solicitud de expedición de una copia de la resolución recaída en el expediente de homologación de título universitario incoado por la reclamante. Dicho expediente, según se nos comunicó la defensoría estatal, se archiva, con posterioridad, por solución al recibir la reclamante la documentación solicitada, en fechas posteriores a la presentación de la queja.

En este mismo sentido, por inactividad de la administración, se promueve queja por otra reclamante incurso en un procedimiento de homologación de su título de "*Licenciada en Administración, Mención: Recursos materiales y financieros*" (Universidad Simón Rodríguez, de Caracas, Venezuela) al título oficial español de "*Licenciada en Administración y Dirección de Empresas*", que solicitó, por escrito, a la Subdirección General de Títulos, Convalidaciones y Homologaciones del Ministerio de Educación, información sobre el estado de tramitación de su expediente, sin obtener contestación. Con posterioridad al traslado de la queja al Defensor del Pueblo, la reclamante pone en nuestro conocimiento que se ha dado contestación a su solicitud, quedando por tanto el expediente archivado sin más trámite.

En los que respecta a quejas relativas a becas y ayudas al estudio que se han trasladado al Defensor del Pueblo, destacamos entre otras el **EQ-0484/2010**, en el que la reclamante exponía el problema existente en las becas para la formación del personal investigador en la realización de tesis doctoral y estancias breves, cofinanciadas por la Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información y el Fondo Social Europeo. La promotora de la queja, denunciaba que muchos de los que habían resultado beneficiarios de la misma, en virtud de Resolución del director de la Agencia Canaria de Investigación, de fecha 30 de diciembre de 2009, no cumplían con el requisito exigido en la convocatoria de residencia canaria, en el momento de cursar la solicitud, teniendo que acreditarse dicho requisito con un certificado de residencia en Canarias por un periodo mínimo de tres años anteriores a la solicitud.

De dicha queja se dio traslado parcial al Defensor del Pueblo en relación con las gestiones por realizar con el Fondo Social Europeo, organismo al que, previamente, la interesada se había dirigido para presentar la reclamación correspondiente.

Otro de los problemas que se plantean en relación con las becas, aun no observándose infracción del ordenamiento jurídico por la administración actuante -que se ciñe a las bases de las convocatorias en el momento de resolver-, es la denegación de las mismas por superar los aspirantes los umbrales establecidos en la renta de la unidad familiar. Teniendo en cuenta la situación de crisis económica actual, es frecuente que el aspirante a la ayuda se encuentre en paro en el momento de solicitarla y, sin embargo, tenga que acreditar su situación económica presentando la declaración de la renta del ejercicio anterior en el que la situación laboral era diferente. Sería deseable, por tanto, para paliar esta situación, que las administraciones solicitaran la acreditación de la situación económica real en el momento de solicitar la beca.

Los perjuicios derivados de esta situación han sido objeto, entre otros, de los **EQ-0380/2010** y **EQ-0390/2010**, que, al final, se archivaron en el Defensor del Pueblo por no observarse vulneración del ordenamiento jurídico vigente, si bien se menciona en la comunicación de dicha defensoría la intención de seguir reclamando a los poderes públicos la continua mejora del sistema de ayuda y becas al estudio, para que exista una real y efectiva igualdad de oportunidades en la enseñanza postobligatoria.

### **7.3. Análisis de las quejas admitidas a trámite**

En relación con los expedientes de queja admitidos a trámite, hemos considerado oportuno dividirlos en dos bloques: enseñanza no universitaria y enseñanza universitaria, que, a su vez, estarán relacionados en varios apartados agrupados, conforme a los distintos asuntos planteados por los reclamantes.

#### **7.3.1. Enseñanza no universitaria**

##### **7.3.1.1. Escolarización en centro educativo de elección preferente**

Como viene siendo habitual, han sido numerosas las quejas presentadas por padres de alumnos que, llegado el momento de matricular a sus hijos en los diferentes centros educativos, se han encontrado con dificultades o imposibilidad de poder escolarizarlos en los centros de elección preferente.

Haremos referencia a los siguientes temas en el desarrollo de este apartado: el espíritu de la legislación educativa actual acerca del derecho de los padres a elegir el centro donde escolarizar a sus hijos, la conciliación de la vida familiar y laboral así como los criterios de reagrupación de hermanos en el mismo centro y las irregularidades detectadas en los procesos de admisión de alumnos sobre los cuales se ha dictado resolución en el **EQ-1579/2009** que se transcribe en el último apartado del área.

En este sentido, el **EQ-0418/2010** se origina en la falta de respuesta a la solicitud de matrícula de una alumna de cinco años en un centro educativo de la isla de Tenerife.

En relación con la misma, la reclamante nos pone de manifiesto que la menor tiene déficit de motricidad y lenguaje derivado de problemas durante el parto, por lo que la continuación de estudios en dicho centro de educación infantil a pesar de su edad, puede beneficiar su desarrollo en el futuro. Como acreditación de lo anterior, la reclamante presenta la certificación del equipo de orientación del centro de que la alumna precisa

apoyo pedagógico, así como el informe médico del hospital universitario Nuestra Señora de Candelaria e informe del centro de rehabilitación al que acude la menor, que aconseja la continuación de la alumna en el ciclo de infantil.

Valorada la queja y admitida a trámite, nos dirigimos a la Consejería de Educación solicitando un informe acerca de los motivos de la falta de respuesta a la solicitud de matrícula presentada por la reclamante, así como sobre la posibilidad, atendiendo a los informes médicos y pedagógicos presentados, de que la alumna continúe un año más en dicho centro cursando educación infantil por ser el ciclo donde puede adquirir, debido a su dificultad, las enseñanzas básicas necesarias para desarrollar los objetivos exigidos en niveles superiores, en igualdad de condiciones al resto de sus compañeros.

La citada administración comunica, con fecha 2 de julio de 2010, que ya se ha dado respuesta a la interesada acerca de la solicitud de matrícula efectuada, mediante resolución del Director Territorial de Santa Cruz de Tenerife, donde se le de los recursos que contra la misma caben; en consecuencia, archiva el expediente en nuestra Institución al haberse solucionado el asunto que motivó la queja.

En cuanto a las pretensiones de la reclamante, que constituyen el fondo de su reclamación, la Consejería de Educación nos comunica que no existe ningún informe favorable de los profesionales implicados en la valoración psicopedagógica de la alumna para que la misma prolongue un año más la educación infantil en la E.E.I. solicitada, por lo que se resuelve su paso a primero de educación primaria en el centro educativo que corresponda, y en el que recibirá el apoyo de un profesor especialista en pedagogía terapéutica, recurso del que carece en la escuela infantil en la que cursa sus estudios, ya que no le corresponde su asignación por normativa.

En relación con el derecho de los padres a elegir el centro educativo para sus hijos, conforme al espíritu de la actual legislación educativa, se promueve por una asociación de padres y madres de alumnos de un colegio de la isla de Tenerife el **EQ-0687/2010**, al haber quedado excluidas de la lista de admitidos del centro la mitad de las solicitudes de matrícula efectuadas en dicho centro. Los reclamantes apelan a la creación de un nuevo grupo, ya que el número de alumnos aspirantes cumplen la ratio establecida, para evitar, de esta forma, que puedan escolarizarse en centros que, por diferentes motivos, no han sido los de elección preferente (distancia del domicilio, ausencia de servicio escolar de comedor o transporte, conciliación de vida familiar y laboral...).

Se solicita la ampliación de datos, en el sentido de aportar documentación acreditativa de los asuntos planteados en el escrito de queja. Los reclamantes complimentan dicho trámite y comunican a esta Institución que la Consejería de Educación ha revisado su decisión inicial, creando un nuevo grupo de educación infantil para poder escolarizar a los alumnos que se habían quedado sin plaza. Queda, por tanto, el expediente archivado por solución.

Otro de los expedientes relacionados con el problema de la no obtención de plaza en los centros educativos de elección preferente, cuya referencia fue reseñada en el Informe Anual del pasado ejercicio, es el **EQ-0614/2009**. La reclamante manifiesta que, mientras a su hijo se le niega la plaza en el centro escolar correspondiente por zona de influencia, hubo,

en ese centro, admisión irregular de otros alumnos que no reúnen los requisitos para ello.

Asimismo, nos comunica que esta situación le ocasiona un grave perjuicio, ya que el centro asignado a su hijo está a 8 kilómetros de distancia de su domicilio, y no cuenta ni con acogida temprana ni con actividades extraescolares, por lo que el niño está sin escolarizar en pleno horario de trabajo de sus padres.

La interesada aporta los escritos presentados ante el propio centro, con fecha de 19 de mayo de 2009, y ante la Consejería de Educación, con fecha de 5 de junio de 2008, reclamando que se revise el baremo para dotar de plaza escolar a su hijo en el centro solicitado.

Se admite la queja a trámite; nos dirigimos a la Consejería de Educación para que nos informe sobre la tramitación dada a los escritos de reclamación dirigidos al centro y a esa Consejería, así como sobre las previsiones en relación con una posible variación del tercer puesto en la lista de reserva, en que se encuentra el hijo de la reclamante y su admisión en el centro, dada la cercanía de la vivienda familiar con el mismo.

Ante la falta de respuesta en el plazo otorgado, se reitera dicha petición, en dos ocasiones, la segunda de ellas con el correspondiente recordatorio del deber legal de colaborar con este Diputado del Común. En la respuesta, se nos informa que, aunque no se ha podido acceder a lo solicitado por los reclamantes, en cuanto a la asignación de plaza escolar en el centro inicialmente escogido, al final, se ha llegado a la solución, con la conformidad de ambas partes, de escolarizar al menor en un centro educativo elegido por sus padres, perteneciente a la zona de influencia por proximidad de lugar de trabajo. Se archiva el expediente por solución.

Y ya, por último, en relación con la investigación de oficio (**EQ-1579/2009**), sobre las medidas de fiscalización adoptadas por la Inspección Educativa para garantizar la transparencia y objetividad en los procesos de admisión de alumnos en centros educativos públicos y concertados de Canarias, la Inspección Educativa informó a este Diputado del Común en los siguientes términos:

a) En cuanto a los aspirantes a obtener plaza en los centros educativos:

- Con respecto al empadronamiento, se aplica la Orden de 27 marzo de 2007, por la que se desarrolla el procedimiento de admisión del alumnado de las enseñanzas no universitarias en los centros docentes públicos y concertados de la comunidad Autónoma de Canarias. BOC nº 70 de 9 de abril de 2007, según la que se acreditará la proximidad del domicilio aportando certificado de empadronamiento, residencia o tarjeta censal de alguno de los padres o del alumno, si es mayor de edad.

- Con respecto a los datos fiscales de los aspirantes, se aplica el artículo 9 c) de la citada Orden que da la opción de acreditar los ingresos de la unidad familiar, autorizándose por el interesado a que la administración educativa recabe dichos datos de la administración tributaria.

- Los datos anteriormente recabados, previa fiscalización de veracidad por el Consejo Escolar de cada centro, se ponen en conocimiento de Inspección Educativa mediante un procedimiento de gestión telemática para su validación. (Decreto 61/2007, de 26 de marzo por el que se regula admisión del alumnado de las enseñanzas no universitarias en los centros docentes públicos y concertados de la comunidad Autónoma de Canarias, BOC nº 67, de 3 de abril de 2007, artículo 8).

b) En cuanto al control de la tramitación del procedimiento por los centros escolares:

- Corresponde a la Inspección Educativa la validación de los datos declarados por los centros, así como, a través de las comisiones de escolarización, resolver cuando el número de solicitudes supera al de plazas vacantes, así como informar, a la Dirección Territorial competente, de los recursos de alzada presentados frente a las decisiones de admisión de los consejos escolares, titulares de los centros concertados o comisiones de escolarización.

Recibido dicho informe, y valorada la posibilidad de adoptar medidas complementarias a las existentes para facilitar la tramitación objetiva de los citados procesos de admisión de alumnos, procedimos a remitir una recomendación sobre el fondo del asunto objeto de queja- que transcribiremos en el apartado correspondiente- que, hasta fecha del cierre del presente informe, desconocemos si ha sido o no aceptada.

### **7.3.1.2. Educación infantil 3-5 años**

#### **Atención a las necesidades propias del alumnado**

Se refiere este apartado a las necesidades que presenta el alumnado de la segunda etapa de Educación Infantil que comprende la edad de 3 a 5 años, en relación con la higiene y cambios de vestuario, que deben atenderse, de forma inmediata, con los propios medios con que cuentan los centros educativos, sin esperar a que lleguen los padres, que, por razón de distancia de sus domicilios o lugares de trabajo o por diversas circunstancias, no lo hacen con la celeridad que requiere atender esta necesidad de sus hijos.

La Consejería de Educación del Gobierno de Canarias ya fue destinataria, en el año 2007, de una Recomendación del Defensor del Pueblo en este sentido - Resolución 45/2007, de 19 de marzo, publicada en el Boletín Oficial de las Cortes Generales, IX Legislatura- del siguiente tenor literal:

*"Que por esa Consejería se dicten las instrucciones precisas, y se adopten cuantas iniciativas resulten necesarias para que, de manera inmediata, los colegios públicos que escolaricen alumnos de segundo ciclo de educación infantil presten a éstos, entonos los casos, y utilizando para ello sus propios medios, la atención higiénica y relacionada con los cambios de vestuario que pudieran precisar durante su estancia en los mismos".*

Y es que, al amparo de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación, existe esta obligación, desde el momento en que los padres encomiendan a los centros educativos la responsabilidad de amparar y procurar el bienestar psíquico y físico de los menores, y, en el caso concreto de la etapa de infantil, conforme a la ordenación y principios pedagógicos regulados en su artículo 14, *"Los métodos de trabajo en ambos ciclos se basarán en las experiencias, las actividades y el juego y se aplicarán en un ambiente de afecto y confianza, para potenciar su autoestima e integración social".*

Por tanto, se hace difícilmente compatible con esta consecución de objetivos otra actitud por parte del personal de los centros, que no sea la de atender, de forma inmediata, al niño para evitar que pase un largo periodo

de tiempo en condiciones que pueden afectar a su bienestar físico o psíquico, a pesar de no estar expresamente contemplado entre las funciones del profesorado la de auxiliar a los menores en sus necesidades higiénicas.

En el **EQ-0407/2010**, la promotora comunica a esta Institución la reclamación presentada ante la Consejería de Educación, en la que denunciaba la situación de desatención de su hijo de tres años y medio, alumno de un C.E.I.P de Gran Canaria y, en general, del alumnado del segundo ciclo de infantil de dicho centro, cuando, como es el caso de la reclamante, por un problema de salud o por incidencias propias de su inmadurez, el profesorado se niega a cambiarlos de vestuario, recurriendo a llamar a los familiares del menor para que ellos acudan a cambiarlo.

Admitida la queja a trámite, se solicita a la administración un informe sobre la queja planteada así como sobre la tramitación dada al escrito presentado por la reclamante, el 26 de octubre de 2009, con los motivos, en su caso, de la falta de respuesta al mismo y las medidas que prevé adoptar a raíz de dicha solicitud.

Ante la falta de contestación en plazo, reiteramos nuestra solicitud, recibiendo contestación del citado organismo en el que nos comunica lo siguiente:

*"El centro educativo, en virtud de su autonomía pedagógica, organizativa y de gestión, asume la atención higiénica y el cambio de vestuario del alumnado del segundo ciclo de educación infantil que en algún momento lo pudiese necesitar.*

*Esta atención se lleva a cabo por el propio profesorado del centro por lo que no se necesita un personal específico para dicha tarea"*

Por otro lado, se nos informa que la cuestión planteada ha sido objeto de queja en el Defensor del Pueblo, por lo que nos vemos obligados a archivar el asunto, al estar conociendo del mismo otra defensoría.

### **7.3.1.3. Seguridad en los centros educativos**

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 los colegios de Educación Primaria dependientes de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes regula, en su artículo 27, las condiciones de salud y seguridad que debe existir en los centros y en el uso de sus instalaciones, atribuyendo la competencia de fijar las instrucciones relativas al respecto a la Dirección General de Centros e Infraestructura Educativa.

En relación con la responsabilidad que tienen los centros sobre el alumnado durante la jornada escolar, un reclamante acude a la Institución a denunciar que, en un centro educativo público de la Isla de el Hierro, una menor de tres años se ha escapado del centro y ha aparecido en su domicilio, al que ha acudido, andando sola por la vía pública, sin que el personal del centro se percatara de ello (**EQ-1519/2009**). La apertura de la puerta del centro es por su parte interior, de fácil acceso para los alumnos.

Valorados los hechos denunciados, solicitamos, por un lado, un informe al Ayuntamiento de Valverde sobre si los hechos, objeto de la queja,

pueden constituir una situación de riesgo o desamparo denunciada y, en ese caso, de las medidas que se prevean adoptar para solucionar la misma.

Dicha corporación municipal nos remite un informe de la trabajadora social, quien, tras haber efectuado la investigación de la situación denunciada con las partes implicadas, concluye la necesidad de incrementar las medidas de seguridad en el centro educativo para evitar que se reproduzcan hechos como los denunciados. Se nos comunica, asimismo, la medida adoptada por el citado ayuntamiento de modificar la situación del pomo de la puerta principal de acceso al centro, con el objeto de que ningún menor pueda acceder a ella.

En cuanto a la solicitud de informe efectuada a la Consejería de Educación acerca de lo expuesto por el reclamante en su escrito de queja, y de las medidas existentes para garantizar la vigilancia y seguridad del alumnado y evitar que se produzcan situaciones como la denunciada en el presente expediente, la Inspección Educativa responde, con bastante celeridad, y corrobora la adopción de medidas oportunas por el ayuntamiento, Al quedar conformes tanto la dirección del centro como los padres de la menor, se procede al archivo del expediente por solución.

Otro aspecto de la seguridad en los centros educativos, objeto de queja ante este Diputado del Común, es el relacionado con accidentes de alumnos en el desarrollo de actividades escolares, extraescolares y complementarias, y la posible responsabilidad patrimonial que pudiera derivarse de la administración educativa, es el **EQ-1171/2010**, en el que la reclamante, madre de una alumna de un centro escolar de Gran Canaria, solicita la intervención de este Comisionado Parlamentario al considerar que, tras la caída sufrida por la menor en el patio del centro, no se activa el protocolo establecido para la atención sanitaria de la niña, ni se le informa sobre el procedimiento que hay que seguir, a pesar de existir un resultado lesivo como consecuencia del accidente.

Una vez valorada la documentación obrante en el expediente, procedemos a inadmitir a trámite la queja al entender que la promotora debería haberse dirigido, de manera formal, a la Consejería de Educación para presentar la reclamación correspondiente, con carácter previo a la presentación de queja en esta Institución.

No obstante, en cumplimiento de la función asesora que compete a este Defensor, en el escrito de inadmisión, y, una vez motivada esta, le comunicamos lo siguiente:

- Sugerimos que formalice la reclamación correspondiente, y solicite, asimismo, la Programación General Anual del centro educativo, donde deben constar los procedimientos que, de manera específica, se refieran a la atención del alumnado en caso de accidente (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).

- Le informamos de la posibilidad que tiene a su disposición, al amparo de la Orden de 6 de febrero de 2001, modificada por Orden de 19 de febrero de 2001, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento que hay que seguir de responsabilidad patrimonial de la Administración Educativa, en materia de accidentes de alumnos en el desarrollo de actividades, escolares, extraescolares y complementarias, de instar el

correspondiente procedimiento en solicitud de indemnización por las lesiones sufridas por su hija, para lo cual tiene el plazo de un año desde la curación o determinación del alcance de las secuelas.

- Le indicamos, por último, que por la citada normativa, es obligación del director del centro en caso de accidente escolar con resultado lesivo para el alumno, informar a los padres o representantes legales del alumno de la posibilidad de iniciar un procedimiento de responsabilidad patrimonial, facilitando las instrucciones y documentación que aportar por lo que, en caso de no haberse llevado a cabo dicha actuación, debe incluirse este cuestión en la reclamación que efectúe ante la Administración educativa.

#### **7.3.1.4. Educación especial**

##### **Carencia de recursos personales y materiales**

En el presente año, y como novedad normativa en el ámbito territorial de Canarias, ha entrado en vigor - en desarrollo del Título II de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación- el Decreto 104/10, de 29 de julio, por el que se regula la atención a la diversidad del alumnado en el ámbito de la enseñanza no universitaria de Canarias.

En este Decreto, se ordenan las actuaciones de apoyo educativo dirigidas tanto a prevenir las desigualdades en el acceso a la educación, como a procurar la permanencia y promoción del alumnado con necesidades educativas especiales o específicas en el sistema educativo.

Basado en el derecho fundamental de todos a la educación consagrado en el artículo 27 de nuestra Constitución, sin discriminación, entre otras, por causa de discapacidad, el Decreto 104/10 establece, en su artículo 2, ordena los principios que han de regir la actuación de la administración educativa:

*"a) La atención a la diversidad con el objetivo de proporcionar a todo el alumnado una educación adecuada a sus características y necesidades.*

*b) La normalización y 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.*

*c) La adecuación de los procesos educativos a las características y necesidades del alumnado.*

*d) La prevención desde edades tempranas y a lo largo de todo el proceso educativo.*

*e) La sectorización mediante la organización de los recursos para la atención educativa y social en zonas más cercanas posibles al entorno del alumnado.*

*f) La colaboración propiciando y alentando el compromiso de todos los sectores educativos y de las instituciones y de la sociedad para lograr una atención adecuada y eficiente al alumnado que lo requiera.*

*g) La flexibilidad para adecuar la educación a la diversidad de aptitudes, intereses, expectativas, ritmos de aprendizaje y necesidades del alumnado.*

*h) El desarrollo de la autonomía personal, la autoestima y la generación de expectativas positivas en el alumnado y en su entorno familiar."*

Con la esperanza en esta actualización normativa y en los proyectos creados por la administración educativa canaria para la consecución de estos fines, a los que hicimos referencia en el informe del año 2009, no

obstante, preocupa a este Diputado del Común el continuar recibiendo diversas quejas en cuanto a la insuficiencia de recursos personales y materiales para atender a los alumnos que, a consecuencia de su discapacidad física o psíquica, necesitan de apoyos curriculares para su normal escolarización.

En este ejercicio, se ha dado solución al **EQ-0666/2008**, tratado en informes anteriores. La reclamante era una discapacitada auditiva severa, y la resolución sobre el fondo, expuesta en el apartado correspondiente, fue, al final, aceptada tanto por la Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos, como por la actual Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa.

En relación, también, con la discapacidad auditiva como necesidad específica de apoyo educativo, se han promovido este año los expedientes **EQ-1122/2010** y **EQ-1127/2010**, en los que se denuncia el recorte de horario del ILSE en dos institutos de Educación Secundaria de la isla de La Palma, imprescindible para que los alumnos afectados por este trastorno, puedan estar escolarizados en igualdad de condiciones al resto.

Valorado el expediente y admitida a trámite la queja, nos dirigimos a la Consejería de Educación para que nos informe sobre la situación expuesta y, en concreto, exponga el apoyo curricular que están recibiendo los alumnos afectados, y si la misma se corresponde con las necesidades educativas especiales que presentan los alumnos en aplicación de la legislación específica vigente.

En respuesta a nuestra petición, la Consejería de Educación pone en nuestro conocimiento que, tras la investigación pertinente, detecta ciertas disfunciones en la coordinación y desplazamiento entre centros del ILSE asignado a los mismos, por lo que la Dirección General de Ordenación propone a la Inspección Educativa una reestructuración del horario para dar prioridad a la atención directa al alumnado, así como la reubicación en la misma aula a los dos alumnos del mismo curso afectados para optimizar la intervención del especialista.

Asimismo, nos informa que los criterios de asignación de ILSE para estos centros son los mismos que para el resto de los centros de Canarias, y que se corresponde con los de años pasados, por lo que no puede concluirse, a criterio de esta administración, la necesidad de aumentar el horario del ILSE.

Trasladada dicha información a los reclamantes, desconocemos, en esta fecha, su intención de continuar con la tramitación de la queja.

En referencia a los trastornos por déficit de atención por hiperactividad (TDAH), se ha emitido en este año resolución sobre el fondo en el **EQ-0699/2009**, que fue aceptada – y cuyo literal exponemos en el apartado correspondiente- culminando, así, el expediente por solución.

### **Medidas sancionadoras a alumnos con TDAH**

Nos parece de especial interés resaltar, entre otros, el problema que suscita la aplicación de las medidas disciplinarias a los alumnos con trastorno por déficit de atención por hiperactividad, en adelante TDAH, derivadas de los incumplimientos de las normas de convivencia establecidas en los centros educativos.

Al amparo de lo establecido el artículo 124 de la LOE sobre la autonomía de los centros docentes para establecer las normas de organización y funcionamiento, *"incluidas las que garanticen el cumplimiento del plan de convivencia"*, 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, modificado por el Decreto 81/2001, de 19 de marzo, establece en su artículo 39.1, que *"Los incumplimientos de las normas de convivencia habrán de ser valorados considerando la situación y las condiciones personales del alumno"*.

Trasladada esta regulación normativa al ámbito que nos ocupa, debe interpretarse, a juicio de este Defensor, como una excepción a la generalidad, en cuanto a los comportamientos contrarios a las normas de convivencia que pueda tener el alumnado afectado por TDAH, y que escapan, en muchas ocasiones, de su voluntad. Ciertamente, el comportamiento de estos alumnos puede resultar disruptivo en el aula, hasta el punto de impedir el normal desarrollo de la actividad docente, pero la exclusión de estos menores es, sin duda, contraria a los criterios pedagógicos y éticos que inspiran el actual espíritu integrador de la legislación educativa.

En este sentido, se incoa el **EQ-0273/2010**, en el que el reclamante denuncia la situación de su hijo de 14 años de edad, alumno de un IES de Gran Canaria, diagnosticado con síndrome TDHA, que va a ser expulsado del centro por reiterados comportamientos inadecuados.

Teniendo en cuenta que es un alumno con necesidades educativas especiales (NEE) que precisa de apoyo pedagógico, el interesado nos indica que deberían adoptarse otras medidas disciplinarias sustitutivas de la expulsión, para evitar el desarraigo del menor, un posible rechazo y el fracaso escolar.

Esta situación y la consideración arriba expuesta, se comunican a la directora del centro, en un escrito de fecha 11 de marzo de 2010, y se insta, asimismo, la apertura de proceso de mediación para la adopción de medidas alternativas, sin que el reclamante haya obtenido respuesta alguna.

Admitida a trámite la queja, nos dirigimos a la Consejería de Educación solicitando información sobre la respuesta que se haya dado, o se prevea dar, al citado escrito de marzo de 2010 presentado ante la dirección del centro educativo.

No recibimos contestación en el plazo otorgado, reiteramos la petición de informe y, con posterioridad, remitimos una segunda reiteración con recordatorio del deber legal de colaborar con esta Institución, que, finalmente, la administración contesta mediante un informe de la Dirección Territorial de Educación en el que se nos comunica que la propuesta de inhabilitación del alumno para cursar estudios en el centro, no se ha hecho firme al haber causado el mismo la baja voluntaria.

Por lo anterior, comunicada la anterior circunstancia al reclamante, sin que el mismo efectúe alegaciones en desacuerdo con lo informado, se procede al archivo del expediente sin más trámite.

En el **EQ-0784/2010**, la promotora, que desempeña sus funciones como profesora especialista de pedagogía terapéutica en un centro escolar de Gran Canaria, acude a esta Defensoría ante la inaplicación de medidas

sancionadoras a un alumno con TDAH con un comportamiento agresivo. Antes de solicitar nuestra intervención, y así lo acredita, se ha dirigido, formalmente, a las diferentes autoridades educativas (Inspección, Dirección Territorial, Dirección General de Personal), sin recibir contestación acerca de las medidas adoptadas a raíz de los hechos denunciados.

Admitida la queja a trámite, nos dirigimos a la Consejería de Educación, con el fin de que nos informe sobre medidas adoptadas con respecto al alumno implicado en los hechos denunciados y los motivos por lo que no se ha incoado el correspondiente expediente disciplinario.

En contestación, la Consejería informa en los siguientes términos:

- El alumno denunciado es un menor con una complicada situación familiar, afectado por TDAH, no sigue el tratamiento regular para dicho trastorno, al que se le han ido aplicando las medidas correctoras para tratar de reconducir su comportamiento, tanto por parte de la dirección del centro, como de la orientadora y trabajadora social.

- Ante la falta de empatía con la reclamante, otro especialista en PT está haciendo el seguimiento de este alumno, alcanzando grandes logros en distintas áreas de conocimiento.

- Tratado el problema de este alumno en el claustro de profesores, se decide no externalizarlo incoando un expediente para expulsarlo a otro centro docente, ya que dicha solución sería trasladar el problema, anulando los progresos conseguidos.

- En conclusión el equipo directivo del centro, en atención a lo acordado en el claustro y obviando la que hubiera sido la solución mas fácil (expulsión del alumno a otro centro escolar), ha actuado conforme al espíritu integrador que debe regir la educación para este tipo de alumnado; se trabaja en la corrección de su comportamiento con gran esfuerzo y dedicación y se aplican medidas pedagógicas alternativas, acordes a su trastorno que están teniendo, como resultado, la progresiva normalización de la escolarización.

En atención a lo informado, concluimos que no ha existido en el actuar de la administración infracción del ordenamiento jurídico vigente en cuanto al fondo del asunto planteado, y así se lo comunicamos a la promotora del expediente.

No obstante, en la ampliación de datos presentada, manifiesta que no se le ha dado copia, a pesar de haberla solicitado en diversas ocasiones, del acta del claustro de profesores en el que se trató el asunto objeto de queja, y no se le ha comunicado la fecha en la que el Consejo Escolar decidió la no incoación de expediente disciplinario, en consecuencia, volvemos a dirigirnos a la administración en solicitud de informe. Hasta la fecha, no se ha respondido a la petición.

### **Cierre de un centro específico de educación especial**

El presidente de una asociación de padres y madres de alumnos de un centro de educación especial de la provincia de Las Palmas de Gran Canaria formula una queja que da origen al **EQ-0715/2010**. La causa es el anuncio de la Consejería de Educación del cierre próximo del citado centro, y reubicación del alumnado en otro centro a 40 kilómetros de distancia, con los perjuicios consiguientes, teniendo en cuenta la discapacidad que presentan los afectados por esta decisión (obligación de dos traslados diarios de considerable duración, lejanía de centros médicos...).

Con el fin de instar una solución diferente a la del cierre del centro y la reubicación del alumnado en las condiciones citadas, el interesado ha presentado escritos ante diversas administraciones públicas (Ayuntamiento de Mogán, Ayuntamiento de Santa Lucía, Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana y Consejería de Educación del Gobierno de Canarias) a las que, tras admitir a trámite la reclamación, nos dirigimos para solicitar información sobre la tramitación dada a los escritos presentados.

Al cierre de este informe, continuamos a la espera de algunas respuestas. Han remitido la contestación los ayuntamientos de Mogán y Santa Lucía en los siguientes términos:

- Ayuntamiento de Mogán: *"...ante el cierre del Centro de Educación Especial..., San Bartolomé de Tirajana, debido a los recortes anunciados por el Gobierno de Canarias, se propone que se acuerde la adopción de una declaración conjunta de RECHAZO a dicha medida por parte del Pleno del Ayuntamiento de Mogán.*

- Ayuntamiento de Santa Lucía: *"La Junta de Gobierno Local, a la vista de dicho escrito, y teniendo en cuenta la propuesta de la Sra. Concejala de Educación y Urbanismo, acuerda por unanimidad mayoría absoluta legal de sus miembros: Primero.- Expresar el apoyo del Gobierno Municipal al AMPA Aloe Vera, y en su consecuencia manifestar a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, la disconformidad de este Ayuntamiento ante el cierre del CEEE... y traslado de su comunidad educativa".*

Continuamos, por tanto, con la tramitación del expediente en la Institución hasta la recepción de los restantes informes solicitados, conforme a los que se adoptará la resolución que proceda.

## **Altas capacidades**

Otro de los problemas asociados a la equidad en la educación es el relacionado con las altas capacidades intelectuales. En este sentido, y al amparo de lo establecido en la LOE, se aprobó, para el ámbito territorial de Canarias, la Orden de 22 de julio de 2005, por la que se regula la atención educativa al alumnado con altas capacidades intelectuales, de aplicación en los centros docentes que imparten enseñanza no universitaria. En ella, se establece la obligación de la administración educativa de adoptar las medidas necesarias para identificar a este tipo de alumnado y valorar de forma temprana sus necesidades, así como la posibilidad de flexibilizar el periodo de escolarización como medida excepcional.

Al amparo de lo anterior, se promueve el **EQ-0079/2010** por la madre de una alumna con sobredotación intelectual que, durante su escolarización en un centro docente privado extranjero de la isla de Tenerife, promocionó directamente de 2º a 4º curso de primaria al haberse confirmado sus altas capacidades.

Al concluir la etapa de primaria, al no impartirse en dicho centro la educación secundaria obligatoria, la alumna continúa su escolarización en otro centro educativo privado perteneciente al sistema educativo español, en el que, contrariamente a la trayectoria seguida hasta el momento, le impiden matricularse en 1º de E.S.O., y se decide matricularla, de nuevo, en función de su edad, en 6º de primaria, con los perjuicios evidentes para la menor derivados de dicha decisión.

Esta situación se comunica a la Inspección Educativa de zona que no resuelve en un plazo razonable y, dada la proximidad de final del curso escolar, la promotora acude a este Defensor a efectos de urgir una solución adecuada en salvaguarda de los derechos de la menor.

Admitida a trámite a queja, nos dirigimos a la Consejería de Educación con el fin de que nos informe sobre las medidas adoptadas a raíz de la reunión mantenida entre reclamante e inspector de zona para evitar que se prolonguen los perjuicios causados a esta alumna por la situación denunciada.

Nuestra petición se reitera al no recibir contestación en el plazo inicialmente otorgado; al final, la Dirección Territorial de Educación nos comunica la estimación de la reclamación de los padres de la alumna, autorizando su escolarización en 1º de E.S.O., por lo que resuelto el asunto objeto de queja, se procede a su archivo en nuestra Institución.

### **7.3.1.5. Servicio de transporte escolar**

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación prevé, en su articulado, la gratuidad del servicio de transporte escolar para aquellos alumnos que estén escolarizados en un municipio distinto al de su domicilio familiar. A raíz de la misma, y para el ámbito de Canarias donde las especificidades de su orografía requieren una mayor adecuación de la cobertura del servicio de transporte escolar, para garantizar la igualdad en el acceso a la educación obligatoria, la Consejería de Educación del Gobierno de Canarias aprobó, mediante la Orden de 2 de agosto de 2006, las bases que regulan el uso del transporte escolar en los centros educativos públicos no universitarios y residencias escolares.

En la base tercera de dicha norma, se contempla la cobertura de este servicio para el alumnado con necesidades educativas especiales, como uno de los pilares que integran la atención a la diversidad en el acceso a la educación en igualdad de condiciones.

El incumplimiento de la Orden mencionada originó la incoación del **EQ-0747/2010**, en el que se plantea a este Comisionado Parlamentario la ausencia de transporte escolar o de subvención de transporte de línea regular de un alumno de la Isla de Lanzarote, afectado con TDAH, y escolarizado en un centro educativo perteneciente a un municipio distinto al de su domicilio familiar.

La madre del menor, promotora de la queja, acredita, ante la administración educativa, la situación socioeconómica familiar precaria que impide la utilización del transporte privado diario hasta el centro escolar, las especiales condiciones del alumno y la obligación, al no existir transporte escolar cercano a su vivienda, de subvencionar dicho servicio al menor cuya escolarización es obligatoria. La madre acude a esta Institución para solicitar ayuda, al no haber dado solución la administración educativa competente.

Iniciada la investigación de los hechos manifestados por la reclamante, nos dirigimos a la Consejería de Educación para solicitar la información pertinente. Se reitera en varias ocasiones y, ante la falta de contestación en los plazos otorgados al efecto y vernos obligados a emitir recordatorio del deber legal de colaborar con este Diputado del Común, se recibe un informe de la Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa comunicando que el alumno ya es beneficiario de una ayuda del

Ayuntamiento de Haría para transporte escolar, por lo que no procede la concesión de ninguna otra subvención.

Notificada la interesada, presenta una ampliación de datos en la que, además de mostrar su desacuerdo, nos presenta un certificado del Ayuntamiento de Haría en el que se deja constancia de que este alumno no es beneficiario de subvención alguna para transporte escolar, por lo que no concurre, en su caso, la incompatibilidad alegada por la Consejería de Educación para reconocerle el derecho a la ayuda solicitada.

Conocido este nuevo hecho, que desvirtúa lo informado por la Dirección General de Ordenación Educativa, volvemos a dirigirnos a dicho organismo y se emite una recomendación sobre la procedencia de conceder la subvención para transporte escolar al hijo de la promotora, atendiendo a todas las circunstancias evidenciadas en el expediente (lejanía de su domicilio al centro escolar, necesidades educativas especiales, situación socioeconómica familiar precaria...), así como la no concurrencia de incompatibilidad alegada al no ser aquel beneficiario de ninguna otra ayuda.

Dicha recomendación es aceptada por la administración, y así lo pone en conocimiento de este Defensor (informe de 17 de diciembre de 2010):

*"En vista de que se recomienda la subvención al transporte escolar y la acreditación de no percibir subvención para esta finalidad por el Ayuntamiento de Haría al alumno (...), se le proporcionará un abono para hacer uso del transporte público de lunes a viernes en el itinerario Haría-Teguise y vuelta a partir del 15 de diciembre, conforme establece la normativa vigente".*

En virtud de lo anterior, se procede al archivo del expediente por solución.

### **7.3.1.6. Enseñanzas de idiomas**

El **EQ-0440/2010** es una queja colectiva que presenta un representante de las escuelas oficiales de idiomas de Canarias en relación con el anuncio de la Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos de no ofertar la enseñanza de nivel intermedio de árabe y avanzado de ruso en las escuelas oficiales de idiomas de Canarias, y reducir diversos grupos de italiano, francés, chino y alemán.

El colectivo reclamante apela a la vulneración del derecho a culminar los estudios iniciados en igualdad de condiciones que el resto, además de la vulneración de los derechos invocados en el escrito de queja (art. 1.2 L.O 8/1985, art. 1 y 60 L.O 2/2006, art. 1 y 12 Real Decreto 732/1995, y Real Decreto 1629/2006, así como los art. 14 y 27 de nuestra Constitución).

Ante la justificación de dicha medida en la falta de disponibilidad presupuestaria y siendo, en todo caso, la Administración educativa la responsable de facilitar los medios y recursos necesarios para evitar situaciones como esta, la reclamante nos comunica que se ha propuesto, en diversas ocasiones, a la Dirección General (teniendo en cuenta que la tasa de matrícula en Canarias es la más baja con respecto al resto de las comunidades autónomas, según el estudio comparativo que adjunta), incrementar la tasa en 2,18 €. por alumno para financiar el coste del profesorado necesario y asegurar la continuidad de los estudios.

Al no haber respondido la administración la propuesta anterior, se decide admitir a trámite la queja y solicitar información sobre la decisión

adoptada, así como sobre las medidas que se prevean adoptar para evitar la discriminación y perjuicios al alumnado afectado.

Del informe recibido, se extraen las siguientes conclusiones:

- La Dirección General incide en la independencia de los niveles básico, medio y avanzado de las enseñanzas de idiomas; la impartición de un determinado nivel no tiene que presuponer, necesariamente, la existencia de otro nivel superior o inferior;

- Asimismo, sostiene que siempre se ha dado respuesta escrita a las peticiones del colectivo interesado, y, a su vez, han sido atendidos en entrevista personal por el Director General, quien ya expuso los motivos de los recortes denunciados.

- Por último, no estima procedente acceder a lo solicitado en cuanto al incremento de tasas de matrícula, ya que las enseñanzas de idiomas no son estudios obligatorios y, en cualquier caso, la tasa propuesta por el alumnado, no sufragaría el coste real que suponen las enseñanzas de idiomas.

Ante tales consideraciones y entendiendo que no existe vulneración del ordenamiento jurídico por la administración educativa y, por otro lado, mostrando la Dirección General su disposición a restablecer la situación en cuanto disponga de presupuesto para ello, procedemos al archivo del expediente en nuestra Institución.

### **7.3.2. Enseñanza universitaria**

En este año, han sido escasas las quejas presentadas al Diputado del Común en cuanto al funcionamiento de las universidades públicas de Canarias. Las presentadas manifiestan disconformidad con los criterios normativos de acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado, por lo que han sido inadmitidas a trámite al no apreciarse vulneración del ordenamiento jurídico vigente.

Un estudiante de la Universidad de las Palmas de Gran Canaria presenta una queja cuya referencia es **EQ-0356/2010**, al tener conocimiento, a través de la Dirección General de Formación Profesional, de la aplicación, en el acceso a la formación universitaria, del Real Decreto 1892/2008, en virtud del cual se realizan ponderaciones diferentes en la vía de acceso a dicha formación para los colectivos de Bachiller y Formación Profesional.

Considera dicha medida discriminatoria y contraria, por tanto, al acceso a la universidad desde el pleno respeto a los principios de igualdad, mérito y capacidad y solicita la intervención del Diputado del Común a efectos de solventar lo que el considera un evidente agravio comparativo.

Valorada la queja y documentación adjunta, finalmente se acuerda su inadmisión a trámite atendiendo al artículo 16 de nuestra Ley reguladora que delimita nuestra función supervisora, y establece, entre otras, nuestra intervención en "*Defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos reconocidos en la Constitución, frente a la vulneración del ordenamiento producida por acciones u omisiones de las administraciones públicas canarias*".

En el presente supuesto, no existe en el actuar de la administración la vulneración de derechos denunciada, sino la aplicación de la normativa vigente en la materia que produce, en el reclamante, un resultado no deseado debido a sus circunstancias personales, además de los criterios

técnicos que han llevado a la configuración del Real Decreto mencionado, cuya fiscalización no corresponde en absoluto a esta Defensoría.

Por todo ello, se comunica al reclamante la motivación que ha llevado a la inadmisión de la queja, y procedemos al archivo del expediente.

Por motivos similares, se incoa el **EQ-0642/2010**, en relación con la distinta ponderación en la nota de corte para el acceso a los estudios universitarios de Medicina en la ULPGC, que favorece a los estudiantes procedentes de sistemas educativos extranjeros.

Analizada la cuestión planteada, informamos al promotor que no procede la admisión de su queja, ya que de los datos aportados no se desprende que haya habido una actuación administrativa irregular por parte de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, toda vez que las personas procedentes de sistemas educativos extranjeros tienen un régimen legal de acceso a la universidad pública española con ciertas peculiaridades respecto al establecido para los estudiantes procedentes del sistema educativo español, lo cual explica la diferencia de nota de corte necesaria para la admisión de unos y otros.

Dicho régimen de acceso se establece en la Orden 473/2010, de 26 de febrero, del Ministerio de Educación, por la que se establece el procedimiento de acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado, para los estudiantes procedentes de sistemas educativos extranjeros, con estudios homologables al título de bachiller español de conformidad con lo establecido en el Capítulo III del Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones de acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a la universidades publicas españolas.

No es, por tanto, una norma impuesta arbitrariamente por la Universidad de Las Palmas, sino el resultado de aplicar la legalidad vigente específica en esta materia, lo cual impide la intervención de esta Institución a los fines requeridos en su escrito de queja.

#### **7.4. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Educación**

##### **EQ-1584/2005.** Resolución no aceptada.

Expediente relativo a las humedades en vivienda de una docente que provienen del jardín de un centro de enseñanza. Tras cinco años en los que el Ayuntamiento de Santa Brígida y la Consejería de Educación han estado discutiendo acerca de la competencia sobre la reparación de los daños producidos al tratarse de obras RAM, y una vez que, mediante un informe de fecha 10 de agosto de 2009, el Ayuntamiento de Santa Brígida admite su competencia para efectuar las citadas obras y nos comunica que se encuentra pendiente de un estudio de la estructura por técnico competente, se le remite la resolución instando a que, sin más demora, proceda a subsanar los daños causados en la vivienda de la reclamante. Se recibe respuesta de la citada corporación, con fecha 26 de mayo de 2010, en la que contradiciendo todos los informes anteriores, el ayuntamiento atribuye a la reclamante la responsabilidad de efectuar las reparaciones al considerar que la vivienda no reúne las condiciones de impermeabilización mínimas que hubieran evitado los daños provocados por las humedades.

**EQ-0666/2008.** Resolución aceptada.

Expediente relativo a adaptación curricular de alumna con necesidades educativas especiales por discapacidad auditiva severa. Por tercera vez, con fecha 22 de septiembre de 2010 y ante la falta de contestación expresa sobre la aceptación o rechazo de nuestra resolución de 27 de noviembre de 2009, se reitera la misma recibiendo un informe de la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa, de fecha 8 de junio de 2010, y de la Dirección general de Formación de Adultos, de fecha 14 de octubre de 2010, comunicando que, si la alumna no ha agotado las convocatorias permitidas, se le dará la posibilidad de que se matricule y vuelva a examinarse mediante adaptaciones que le permitan realizar los exámenes en igualdad de condiciones que al resto del alumnado; esto es, con un intérprete de signos de Lengua española (ILSE), durante el transcurso de los exámenes.

**EQ-0327/2009.** Resolución aceptada.

Expediente relativo al procedimiento sancionador con resultado de la expulsión de un alumno de un colegio concertado, tramitado al margen de la normativa vigente con notificación de la resolución defectuosa al no informar al interesado de los recursos que, contra la misma, caben. En julio de 2010, se emite la resolución a la Dirección Territorial de la Consejería de Educación para que se subsanen los defectos formales que causan indefensión al interesado y se le notifique la posibilidad de recurrir dicha resolución. El día 27 de julio de 2010 se recibe un informe del citado organismo en el que, aunque entienden subsanado el defecto formal al haber presentado el interesado alegaciones con fecha posterior a la resolución defectuosa, nos informan que notificarán, en forma, la resolución desestimatoria por silencio negativo, abriendo la vía de recursos que, contra la misma, procedan.

**EQ-0518/2009.** Resolución aceptada.

Expediente relativo a falta de respuesta a la 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. Con fecha 20 de noviembre de 2009, se remite un recordatorio del 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. El día 11 de mayo de 2010, se recibe un informe de la Consejería de Educación dando traslado a esta Institución de la resolución notificada a la interesada.

**EQ-0699/2009.** Resolución aceptada.

Expediente relativo a la solicitud de modificación de un informe psicopedagógico a un alumno diagnosticado con síndrome de Asperger, para aplicar las adaptaciones curriculares necesarias. En el mes de junio de 2010, se remite la resolución para que, atendiendo a los informes obrantes en el expediente emitidos por los diferentes especialistas, que concluyen el diagnóstico de Síndrome de Asperger en el hijo del reclamante, y al informe emitido por el equipo específico TGD en el que se recomienda "*continuar explorando para realizar un diagnóstico diferencial, ya que Cástor presenta*

*señales e indicadores de serias dificultades y grave inadaptación que deben ser tratadas lo antes posible”, se inste sin más dilación por esa Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa al IES Santa Teresa a que se efectúe la valoración psicopedagógica y concluya el diagnóstico que corresponda y se adopten las medidas necesarias de adaptación curricular de este alumno procurando su acceso a la educación sin discriminación por razón de su discapacidad. Se recibe un informe de la DGOIE el día 29/10/10 en el que se comunica que el alumno ha cambiado de centro y que, en el mismo, se realizará la nueva valoración psicopedagógica.*

**EQ-0726/2009.** Resolución pendiente de respuesta.

Expediente relativo a la reclamación de una asociación de alumnos por detracción de carga horaria en bachillerato de adultos en régimen semipresencial, y los perjuicios inherentes a dicha medida. En noviembre de 2010, se remite resolución a la DGFP y EA en el sentido de *“no limitar la oferta de Bachillerato Semipresencial previamente al periodo de matriculaciones, y que se adopten otras medidas de organización y planificación del curso que no impliquen privar a las personas que cumplen los requisitos legales exigidos, de poderse formar en estas enseñanzas...”* y *“no atribuirse la competencia de disponer de la asignación horaria de las materias, en función del número de alumnos matriculados, que corresponde a las Jefaturas de Estudios de los centros docentes que imparten dichas enseñanzas, en función de la autonomía pedagógica, organizativa y de gestión que la vigente Ley Orgánica 2/2006, de 3 de Mayo de Educación atribuye estos centros”*. Hasta esta fecha, continuamos a la espera de respuesta por parte de la administración.

**EQ-1407/2009.** Resolución aceptada.

Expediente relativo a dilación injustificada en procedimiento de responsabilidad patrimonial. Con fecha 7 de mayo de 2010, se recibe un informe de la Consejería de Educación en el que, aceptado nuestra resolución en la que se instaba sin más dilación a resolver el procedimiento de responsabilidad patrimonial incoado por la reclamante, se pone en nuestro conocimiento la resolución de dicho procedimiento, previamente notificada a la reclamante a efectos de interponer los recursos que procedan contra la misma.

**EQ-1579/2009.** Resolución pendiente de respuesta.

Expediente relativo a los procesos de admisión de alumnos en centros docentes públicos y concertados de Canarias. Con fecha 23 de julio de 2010, se remite la resolución a la Consejería de Educación, reiterada el día 17 de septiembre de 2009, y remitido el recordatorio de deberes legales el día 2 de noviembre, ante la falta de respuesta acerca de la aceptación o no de la misma. En dicha resolución se sugiere a la Consejería de Educación, siguiendo las directrices que se llevan en diversas comunidades autónomas, que adopte una serie de medidas para garantizar mayor seguridad jurídica en la tramitación de los procesos de admisión de alumnos.

## **7.5. Resoluciones más significativas en el área de Educación**

**EQ-1584/2005.** Resolución remitida al Sr. alcalde-presidente del Ayuntamiento de Santa Brígida referente a la obligación de la acometida

inmediata de obras de reparación de daños en la vivienda de la reclamante, provocados por humedades existentes en jardín de centro de enseñanza.

Señoría:

Nos dirigimos nuevamente a V.S. en relación con el expediente de queja arriba referenciado, promovido por doña (...), con domicilio en... , de ese termino municipal, y alusivo a los daños producidos por humedades existentes en su vivienda que provienen del jardín perteneciente al centro educativo colindante a la misma.

A la vista de la documentación obrante en el expediente, resultan los siguientes

### **antecedentes**

En este expediente, iniciado hace seis años por la reclamante (ya que el mismo tiene su precedente en el **EQ-1185/2004**), por la investigación efectuada por esta Institución, la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes (r.e. 1027 de 17 de marzo de 2009) emite un informe del que se extraen las siguientes conclusiones:

- Que las obras que procede acometer en la vivienda afectada, destinada a la reclamante por su condición de maestra, se catalogan como obras de reparación, ampliación y mejora de centros (RAM) en función de lo establecido en la legislación vigente, que luego se citará.

- Que la competencia de acometer dichas obras, a pesar de no haberse desafectado la propiedad de la vivienda que pertenece a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, pertenece al municipio respectivo, en este caso, al ayuntamiento que usted tiene el honor de dirigir que es quien debe tomar las medidas oportunas para estudiar y realizar, en su caso, las obras requeridas.

Con fecha 19 de mayo de 2009, y previo traslado, el día 11 de mayo de 2009, del informe citado, por parte de esta Institución tanto a ese ayuntamiento (r.s 2377/09), como a la reclamante (r.s.2378/09), recibimos un nuevo informe de la Consejería de Educación (r.e. 2030), en el que se nos indica que la unidad técnica de la provincia de las Palmas ha girado visita a la vivienda afectada ratificando la valoración que, en su día, hizo el técnico municipal y comunicando *"que se hace necesario extremar al máximo todas las medidas de seguridad, incluso llegar al apeo de los muros y la descarga de los mismos, con el fin de extremar al máximo la seguridad en la ejecución, que verdaderamente es el problema que entraña la realización de las obras"*.

De dicho informe, se da traslado con fecha 27 de mayo de 2009 (r.s. 2645/09) a ese ayuntamiento con el fin de que se nos comunique, una vez que ya se han llevado a efecto todos los tramites necesarios para ello, las fechas previstas para la acometida de las obras, objeto del presente expediente.

Ante la falta de respuesta por su parte, vuelve a reiterarse la petición de la información citada en el mes de julio, reiteración a la que ese ayuntamiento responde el 10 de agosto de 2009 (r.e. 3637) alegando *"Como respuesta al referido informe se nos convoca a una reunión con técnico (creemos recordar), de la Consejería de Educación donde exponemos la solución por nosotros planteada y reiteramos la necesidad de un estudio de la estructura de la mentada edificación para su realización. Al día de hoy no conocemos respuesta alguna tras esa reunión"*.

Dando traslado por esta Institución de la información mencionada a la Consejería de Educación, con fecha 18 de diciembre de 2009 (r.e 5554), la misma nos comunica que por parte de dicho organismo, y previa visita girada tanto al centro como a la vivienda afectados, ya se concluyeron todas las medidas relativas al estudio solicitado por ese ayuntamiento, a quien, por otro lado, compete, exclusivamente, el estudio y acometida de las obras reclamadas.

Con posterioridad, el 26 de marzo de 2009 (r.e. 1234), previa reiteración por este Diputado del Común de petición de informe con el recordatorio de deber legal de colaborar, ante su falta de respuesta, nos remiten desde su alcaldía un nuevo informe en el que no solo no responden a los términos planteados en nuestra solicitud "*se señale una fecha concreta para el estudio de la edificación y realización de las obras objeto de la presente reclamación, de forma que no se siga demorando en el tiempo la solución a un asunto planteado por la reclamante hace ya cuatro años*", sino que continúan retrasando, inmotivadamente, la acometida de las obras reclamadas.

Por ello, y en virtud de la investigación realizada, y teniendo en cuenta los perjuicios que se están causando a esta ciudadana por la actuación de esa corporación municipal, contraria a los principios de eficacia, legalidad y buena administración, se dicta la presente resolución por las siguientes

### **consideraciones jurídicas**

**I.-** La competencia para la realización de las obras objeto del presente expediente, por estar catalogadas como obras de reparación, ampliación y mejora de centros (RAM), corresponde a los municipios, regulada dicha competencia tanto en las siguientes normas:

Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, disposición adicional decimoquinta:

2. "*La conservación, el mantenimiento y la vigilancia de los edificios destinados a centros públicos de educación infantil, de educación primaria o educación especial, corresponderán al municipio respectivo. Dichos edificios no podrán destinarse a otros servicios o finalidades sin autorización previa de la Administración Educativa correspondiente*".

Real Decreto 193/1967, de 2 de febrero, artículo 52:

"*La conservación, reparación y, vigilancia de todos los edificios públicos escolares, incluyendo las viviendas para maestros y directores, independiente del régimen seguido en su financiación, así como la limpieza y suministro de agua, electricidad y calefacción de las escuelas correrá a cargo de los Municipios, para lo cual consignaran en sus presupuestos la cantidad necesaria a tal fin*".

Real Decreto 2274/1993, de 22 de diciembre, de cooperación de las corporaciones locales con el Ministerio de Educación y Ciencia, artículo 6.1:

"*La conservación, el mantenimiento y la vigilancia de los edificios destinados a centros de educación infantil de segundo ciclo, educación primaria o educación especial dependientes del Ministerio de Educación y Ciencia, corresponderán al municipio respectivo*".

La normativa anterior, por tanto, aplicada a este caso, supone que las obras por realizar, catalogadas RAM, en la vivienda de la reclamante, pertenecen a un centro educativo localizado en el municipio de Santa

Brígida, son exclusiva competencia del mismo en lo que se refiere al estudio de su viabilidad y acometida de las mismas.

**II.-** La Constitución Española, consagra en su articulado (artículo 9 y concordantes) el sometimiento pleno de la Administración Pública al ordenamiento jurídico vigente, esto es, el principio de legalidad que debe regir la actividad de aquella, de acuerdo también a los principios de eficacia y seguridad jurídica para con los ciudadanos, principios generales que esta Institución considera no se están cumpliendo por ese ayuntamiento, en este caso concreto, atendiendo al tiempo transcurrido (desde el 2004) desde que la reclamante instó a la administración para que acometiese las obras necesarias para dar solución a su problema.

Asimismo, el artículo 3 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999 de 13 de enero, promulga el que *"Las Administraciones públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho"*. Asimismo, invoca los *"criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos"* como rectores de su actuación.

En el presente caso, es evidente la vulneración por parte de esa corporación municipal de los aludidos principios de sometimiento a la Ley y de eficacia en su actuación, si nos atenemos al expediente del que trae causa el presente, en el que ya el técnico municipal, en diciembre de 2004, previo estudio *"in situ"*, confeccionó el presupuesto relativo a la acometida de las obras de reparación necesarias en la vivienda de la maestra reclamante.

Desde entonces, han transcurrido cinco años y medio y no se han llevado a efecto, hasta la fecha actual, por esa administración las obras presupuestadas, causando un evidente perjuicio a la reclamante, que ha provocado el dictado de la presente resolución.

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 la siguiente

*recomendación*

- De acometer, sin más dilación, las obras de reparación necesarias para subsanar los daños producidos en la vivienda de la reclamante por las humedades provenientes del jardín del centro educativo colindante, por ser competencia de ese ayuntamiento, observando las medidas de seguridad propuestas por la unidad técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, en su informe de fecha 5 de mayo de 2009 (cuyo estudio de viabilidad fue solicitado por esa alcaldía) y que consisten en, por un lado *"realizar un sistema de evacuación de las aguas pluviales, tal y como ratificaba el Técnico Municipal"* y por otro *"extremar al máximo todas las medidas de seguridad,*

*incluso llegar al apeo de los muros y la descarga de los mismos, con el fin de extremar al máximo la seguridad de la ejecución”.*

**EQ-0699/2009.** Recomendación a la Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa sobre la valoración psicopedagógica y adaptaciones curriculares pertinentes de un alumno afectado de Síndrome de Asperger.

Nuevamente nos dirigimos a V.I. con motivo del expediente de queja arriba referenciado, al cual rogamos haga alusión en posteriores comunicaciones que nos dirija en relación a este asunto.

Vistos los informes obrantes en dicho expediente remitidos desde su Dirección General, de fecha 30 de diciembre de 2009 (recd 102009) y de fecha 10 de mayo de 2010 (recd 36671), así como a los datos aportados por el reclamante, constan en esta Institución los siguientes

### **antecedentes**

**Primero.-** El reclamante solicita, el día 25 de Junio de 2009, (r.e.2640), la intervención de esta Institución debido al grave deterioro observado en su hijo, (...), alumno del IES Santa Teresa, diagnosticado de trastorno del espectro autista-síndrome de Asperger, al considerar que no se ha realizado la evaluación psicopedagógica correspondiente y no se le ha tratado, en consecuencia, de forma adecuada, en dicho centro educativo.

Junto al escrito inicial, el reclamante adjunta, a los efectos de acreditar el trastorno que padece su hijo, los siguientes informes psicológicos, de los cuales ya dio conocimiento al equipo de orientación educativa y psicopedagógico específico de trastornos generalizados del desarrollo (en adelante Equipo TGD) mediante un escrito con registro de entrada en la Consejería de Educación, el día 22 de mayo de 2009, y en la Secretaría General Técnica de la misma en otro escrito de fecha 7 de enero de 2010:

- Informe emitido por la psicóloga (...), experta en trastornos del espectro autista y acreditada por la universidad de Michigan para el uso de los instrumentos diagnósticos especializados para la diagnosis de trastornos del espectro autista;

- Informe emitido por la psicóloga clínica (...), licenciada en Psicología por la ULL, orientadora y psicóloga clínica;

Asimismo, cabe destacar que adjunta, entre otros documentos, boletines de evaluación del alumno relativos a los cursos 1º, 2º y 3º de la ESO en los que se observa un acusado descenso en las calificaciones logradas, pasando de obtener en la convocatoria ordinaria de 1º de ESO, todas las calificaciones de “notable” a excepción de una, a obtener calificaciones de “insuficiente” en la mitad de las asignaturas en 3º de ESO.

**Segundo.-** Admitida a trámite la queja y solicitado informe a la Consejería de Educación a la que esta adscrita esa Dirección General, el día 26 de agosto de 2009, y reiterada, ante la falta de respuesta, el día 9 de noviembre de 2009, se da contestación, el día 4 de diciembre de 2009, en la que se concluye:

- *“Que ante la solicitud de valoración por parte de la orientadora del IES Santa Teresa, el Equipo Especifico TGD procedió a la valoración del alumno (...).”*

- En el informe de actuación de dicho Equipo, de fecha 21 de octubre de 2009, se concluye que "con la información obtenida, en estos momentos no podemos afirmar la presencia de 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 debe ser tenido en cuenta y valorado como posible alumno de NEE por posible Trastorno Grave de Conducta.

Tras dicho informe, la Orientadora del IES Santa Teresa no ha procedido por el momento a su valoración psicopedagógica, por considerar que en estos momentos la respuesta escolar del alumno es bastante ajustada y se ha normalizado su escolarización en el centro. De estos hechos se ha informado a los familiares del alumno."

**Tercero.-** Con fecha 16 de diciembre de 2009, se acuerda dar traslado de dicha información al reclamante, quien a tenor del mismo, pone en conocimiento de esta Institución, mediante escritos de fecha 29 de febrero de 2009 y 12 de febrero de 2010 lo siguiente:

- Nuevo informe de valoración psiquiátrica del alumno, emitido por la psiquiatra doña (...), titulada por la Universidad de Navarra y master en Psiquiatría por la Universidad de Massachussets, así como la medicación recetada por dicha especialista (simpaticominéticos, antipsicóticos, antiepilépticos y ansiolíticos).

- Boletín de calificaciones de primera evaluación de 4º de ESO, en los que se evidencia que el alumno sigue manteniendo un acusado fracaso escolar;

- Informe de tutoría de la primera evaluación emitido por los docentes de las diferentes asignaturas del curso;

- Escritos de solicitud de adopción de medidas recomendados en los informes citados, presentados por los padres del alumno ante la Inspección de zona del IES Santa Teresa de Jesús (29 de junio de 2009), ante el Director Territorial de Las Palmas (21 de diciembre de 2009) y ante la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación (7 de enero de 2010).

**Cuarto.-** Ante la preocupación evidente del reclamante, avalada por la documentación citada, volvemos a dirigirnos a la Consejería en petición urgente de información, el 18 de febrero de 2010, reiterada el día 15 de abril de 2010, en los siguientes términos:

"...acerca de las actuaciones llevadas a cabo a raíz de los compromisos adquiridos tanto por el Equipo de TGD como por el Inspector de Educación de dar solución al problema que afecta al menor, así como de las medidas adoptadas por la Autoridad educativa competente a raíz de lo informado por la Dirección General de Ordenación a este Diputado del Común, de fecha 30 de noviembre de 2009, con las actuaciones llevadas a cabo por el Equipo de Orientación y Evaluación Psicopedagógica de zona en lo referente a la valoración del menor(...) como alumno de los grupos de Necesidades Educativas Especiales.

Asimismo, hemos de pedirle nos indique la tramitación dada a los escritos presentados por los interesados arriba mencionados, con expresión de los motivos de la falta de contestación a los mismos".

**Quinto.-** En contestación, se recibe, el día 14 de mayo de 2010, un informe de esa administración, en el que no solo no se responde a lo

solicitado por este Diputado del Común, sino que se limita a reenviar el informe, de fecha 4 de diciembre de 2009, que fue remitido en contestación al escrito inicial de queja del reclamante, cambiando la fecha del mismo.

**Sexto.-** Como última aportación de datos a este Diputado del Común, que avala los informes mencionados con anterioridad, por parte del reclamante se nos facilita, con fecha 11 de junio de 2010 (r.e. 2534), certificado médico oficial emitido por el doctor (...), con ejercicio profesional en Las Palmas, y que se adjunta a esta resolución para su conocimiento, en el que se certifica:

*"Que (...), padece trastorno de asperger, que requiere soporte psicoterapéutico, farmacológico, habiéndose tenido que incrementar la dosis de estos últimos por agravamiento del síndrome".*

A la vista de los anteriores antecedentes, formulamos las siguientes

### **consideraciones**

**I.-** La presente Resolución se remite a 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.-** La obligación de las administraciones públicas de colaborar con esta Institución, contemplada en la Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común, artículo 30, se entiende no solo en el sentido de cumplimentar como mero tramite la petición de información emitida en el curso de una investigación, sino de cumplimentarla en los términos en que dicha petición se concreta, siendo por tanto inexcusable la actuación de esa Dirección General que se ha limitado, en este expediente, a reenviar el primer informe que se emitió como consecuencia del escrito inicial de queja, pero alterando la fecha del mismo para darle una actualidad que no existe.

Y no existe, entre otros motivos, porque los extremos del último oficio remitido por esta Institución -de fecha 18 de febrero de 2010-, al que se responde con dicho informe, se diferencian, sustancialmente, de la efectuada con fecha 26 de agosto de 2009, ya que en la última petición se solicita información a la tramitación dada a escritos presentados ante la administración educativa, en fechas posteriores a la de emisión del primer informe, como son, entre otros:

- Escrito presentado por el reclamante ante la Consejería de Educación, el día 7 de enero de 2010;

- Escrito presentado ante la Dirección Territorial de Educación, el día 21 de diciembre de 2009.

Por tanto, en atención a lo expuesto, no podemos considerar que haya existido colaboración por parte de esa administración conforme exige el artículo 30.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, vulnerándose, con ello, la legalidad vigente a la que está sometida su actuación en virtud del artículo 9 de la Constitución Española.

**III.-** En cuanto al resultado de la valoración realizada sobre los informes obrantes en el expediente, emitidos por profesionales cualificados en el ámbito de la Psicología y de la Psiquiatría, así como sobre el certificado médico oficial expedido por el médico de cabecera del alumno, y estableciendo una relación con las conclusiones del informe del equipo de TGD, y de los boletines de evaluación del alumno, este Diputado del Común concluye:

- Que según los citados informes, existen en el alumno síntomas asociados al síndrome de Asperger (informe de la psicóloga (...), así como certificado médico oficial expedido por el doctor (...); así como síntomas de ansiedad e irritabilidad, dificultades de adaptación por escasas habilidades sociales, conductas negativistas.

- Este trastorno psíquico, junto al tratamiento farmacológico que está recibiendo el alumno, incrementadas las dosis por agravamiento del síndrome, interfieren en su rendimiento académico, y, por ello, se incide en la necesidad de recibir el apoyo escolar adecuado y de programar su actividad académica en el centro escolar para facilitar su desarrollo óptimo.

- El informe del equipo de TGD, no solo no desvirtúa lo anterior, sino que simplemente se limita a concluir *"Que con la información obtenida, en estos momentos no podemos afirmar la presencia de síndrome de asperger en Cástor, con las salvedades expuestas en cuanto a la dificultad de diagnóstico"*. Es más, presenta dudas en el diagnóstico por su dificultad (encomendado por ello a profesionales especializados en la diagnosis del trastorno autista) y, a consecuencia de ello, recomienda continuar la exploración del alumno que presenta *"señales e indicadores de grave inadaptación que deben ser tratadas lo antes posible"* y continúa diciendo que *"debe ser tenido en cuenta como posible alumno de NEE por posible trastorno grave de conducta"*.

- Los boletines de evaluación del alumno, sobre los que se ha efectuado una comparativa, denotan que el mismo, ha ido evolucionando de forma muy desfavorable, pasando de obtener unas calificaciones bastante buenas a no superar la mitad de las asignaturas del currículo.

A raíz de lo expuesto, y una vez evidenciados tanto el agravamiento del trastorno padecido por el alumno, como la agresividad del tratamiento farmacológico que recibe, que afectan, notablemente, su rendimiento escolar, no parece concordar con la realidad el criterio de la orientadora del centro *"de que la respuesta escolar del alumno es bastante ajustada y se ha normalizado su escolarización en el centro"*, teniendo en cuenta la documentación obrante en el expediente.

Por ello, este Diputado del Común avala la necesidad de apelar a esa Dirección General para que se tomen las medidas oportunas de apoyo escolar sobre el hijo del reclamante, atendiendo a los informes emitidos por los diferentes especialistas, incluido el informe del equipo de TGD, y, por tanto, que se continúe explorando al alumno para realizar un diagnóstico diferencial acorde con los ya existentes de forma urgente, para garantizar el acceso de este alumno a la educación en igualdad de condiciones al resto del alumnado y sin discriminación alguna por causa de su discapacidad psíquica.

El derecho a la 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.

De esta manera debe 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: 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: 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".*

**IV.-** 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 el reclamante, aludimos como premisa de la garantía que debe existir sobre este Derecho Fundamental al 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, nos remitimos a los principios inspiradores de la Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo, de Educación, y a los fines perseguidos, entre los que se señalan la 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:*

*a. La calidad de la educación para todo el alumnado, independientemente de sus condiciones y circunstancias.*

*b. 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 registrará por los principios de normalización e inclusión”*. (artículo 71.3 LOE).

En cuanto a los principios generales y pedagógicos rectores de la Educación Secundaria Obligatoria, que se encuentra cursando el hijo del reclamante, la LOE en su articulado incide en las medidas de atención a la diversidad que deben adoptarse en esta etapa educativa:

*“Artículo 22. Principios generales.*

*4. La educación secundaria obligatoria se organizará de acuerdo con los principios de educación común y de atención a la diversidad del alumnado. Corresponde a las Administraciones educativas regular las medidas de atención a la diversidad, organizativas y curriculares, que permitan a los centros, en el ejercicio de su autonomía, una organización flexible de las enseñanzas.*

*5. Entre las medidas señaladas en el apartado anterior se contemplarán las adaptaciones del currículo, la integración de materias en ámbitos, los agrupamientos flexibles, los desdoblamientos de grupos, la oferta de materias optativas, programas de refuerzo y programas de tratamiento personalizado para el alumnado con necesidad específica de apoyo educativo.*

*6. En el marco de lo dispuesto en los apartados 4 y 5, los centros educativos tendrán autonomía para organizar los grupos y las materias de manera flexible y para adoptar las medidas de atención a la diversidad adecuadas a las características de su alumnado.*

*7. Las medidas de atención a la diversidad que adopten los centros estarán orientadas a la consecución de los objetivos de la educación secundaria obligatoria por parte de todo su alumnado y no podrán, en ningún caso, suponer una discriminación que les impida alcanzar dichos objetivos y la titulación correspondiente.*

*Artículo 26. Principios pedagógicos.*

*1. Los centros elaborarán sus propuestas pedagógicas para esta etapa desde la consideración de la atención a la diversidad y del acceso de todo el alumnado a la educación común. Asimismo, arbitrarán métodos que tengan en cuenta los diferentes ritmos de aprendizaje de los alumnos, favorezcan la capacidad de aprender por sí mismos y promuevan el trabajo en equipo.*

*4. Corresponde a las Administraciones educativas promover las medidas necesarias para que la tutoría personal de los alumnos y la orientación educativa, psicopedagógica y profesional, constituyan un elemento fundamental en la ordenación de esta etapa.*

5. Asimismo, corresponde a las Administraciones educativas regular soluciones específicas para la atención de aquellos alumnos que manifiesten dificultades especiales de aprendizaje o de integración en la actividad ordinaria de los centros, de los alumnos de alta capacidad intelectual y de los alumnos con discapacidad.

**V.-** 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 (B.O.C. de 23 de febrero);

- Decreto 286/1995, de 22 de septiembre, de Ordenación de Atención al Alumnado con Necesidades Educativas Especiales (B.O.C. 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 (B.O.C. de 20 de marzo, corrección de errores de 3 de mayo);

- Resolución de 11 de septiembre de 1996 (B.O.C. 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.*"

Por último, hay que mencionar 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.

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 someterse a los principios de legalidad y eficacia, cumpliendo con la obligación de colaborar con este Diputado del Común, en virtud de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

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 la siguiente

### **recomendación**

- Atendiendo a los informes obrantes en el expediente, emitidos por los diferentes especialistas, que concluyen el diagnóstico de Síndrome de Asperger en el hijo del reclamante, y al informe emitido por el equipo de TGD en el que 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 inste, sin más dilación, por esa Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa al IES. Santa Teresa a que se efectúe la valoración psicopedagógica concluyendo el diagnóstico que corresponde, y se adopten las medidas necesarias de adaptación curricular de este alumno procurando su acceso a la educación sin discriminación por razón de su discapacidad.

**EQ-1579/2009.** Sugerencia a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias sobre adopción de medidas para evitar la posible conducta fraudulenta, por parte de los aspirantes, en los procesos de admisión de alumnos en centros educativos públicos y concertados de Canarias.

Ilustrísima señora:

Nos dirigimos, de nuevo, a usted en relación al expediente que se tramita en esta Institución con la referencia **EQ-1579/2009**, la cual le rogamos se cite en posteriores comunicaciones.

El 3 de marzo de 2010, se recibió un informe de esa Consejería (r.e. 801) en contestación a la petición de información remitida en relación con los procesos de admisión de alumnos en los centros educativos públicos y concertados de Canarias y su fiscalización, para evitar irregularidades por parte de todos los agentes implicados en la tramitación de los mismos.

En dicho informe, cuya remisión agradecemos, se responden cada uno de los temas planteados por este Diputado del Común y se menciona por esa Inspección la normativa específica vigente en la materia, cuyo cumplimiento por la Administración Educativa se pone de manifiesto mediante la verificación de los datos aportados por los solicitantes de las plazas escolares y la tramitación objetiva sometida a la legalidad vigente, de los procesos de admisión por parte de los centros educativos.

Esta Institución no puede dejar de reconocer el esfuerzo realizado por la Administración Educativa para garantizar una plaza escolar gratuita a todas las solicitudes y cumplir la normativa vigente en cuanto al control del procedimiento legalmente establecido; sin embargo, decidió, en su momento, la incoación de la presente investigación de oficio por los siguientes motivos:

- La insuficiente oferta de plazas escolares y la preocupación de los padres defraudados al no admitir a sus hijos en un centro docente de su elección, que genera cada año quejas relativas a la posible discriminación, por parte de algunos centros educativos, en la admisión, así como la posible existencia de fraudes en la presentación de los datos por los solicitantes (acreditación de domicilio, ingresos familiares); La preocupación evidente de muchos padres solicitantes de un puesto escolar para sus hijos ante

posibles infracciones relacionadas con los procesos de admisión, no solo en Canarias, sino en otras Comunidades Autónomas, provocando la existencia de resoluciones remitidas a las distintas administraciones educativas por las correspondientes defensorías autonómicas;

- La necesidad de hacer una reflexión, teniendo en cuenta los anteriores factores, acerca de la eficacia del procedimiento legalmente establecido y la posibilidad de analizar un cambio normativo en aras a la seguridad jurídica que garantice la transparencia, objetividad e igualdad inherentes a este tipo de procesos selectivos en función de los baremos establecidos.

Este Diputado del Común parte, como fundamento esencial de la presente resolución, del derecho fundamental a la Educación para todos los ciudadanos, consagrado en el artículo 27 de la Constitución Española, debiendo garantizar los poderes públicos el efectivo disfrute del mismo mediante la asignación de un puesto escolar, y teniendo en cuenta que, en ningún caso, supone el derecho al puesto escolar determinado de la preferencia del interesado, según ha señalado la Sala Tercera del Tribunal Supremo en sentencia de 8 de julio de 1986.

Sin embargo, hay que tener en cuenta aquellos centros educativos en los que la oferta de plazas escolares es inferior a la demanda y, por ende, hay que establecer unos criterios para decidir, en cada caso, la asignación de plaza. Es, en estos casos, en los que se duda de la objetividad de los procesos dando lugar a las correspondientes quejas, y a raíz de los cuales esta Institución concluye la posibilidad de analizar una revisión en la normativa vigente, regulando otros mecanismos de acreditación de las circunstancias personales y familiares que faciliten la detección de irregularidades en los datos relativos a dichas situaciones.

De los criterios de baremación establecidos en la normativa vigente, entendemos que las cuestiones más conflictivas y de las cuales podría analizarse una posible modificación de las medidas de control establecidas, son los que se citan a continuación:

a) Proximidad del domicilio al centro educativo. Establece el Decreto 61/2007, como segundo criterio general de prioridad para la admisión del alumnado, cuando no existan plazas suficientes, la proximidad al centro educativo del domicilio o lugar de trabajo de alguno de los padres o tutores legales, operando para el desarrollo de dicha norma la Orden de 27 de marzo de 2007, que en su artículo 9.2 b), para la acreditación de tal supuesto, requiere la siguiente documentación:

*“2. Sin perjuicio de que la convocatoria anual del procedimiento determine la necesidad de establecer otra documentación complementaria, los documentos que deben acompañar a la solicitud de admisión son los que se relacionan a continuación para justificar cada uno de los siguientes criterios:*

*B) Proximidad del domicilio o del lugar de trabajo de alguno de los padres o tutores legales al centro, o del alumno, si es mayor de edad.*

*Cuando se alegue el domicilio deberá presentarse alguno de los siguientes documentos: D.N.I. del alumno o de sus padres, certificado de empadronamiento, residencia o tarjeta censal de alguno de los padres, o del alumno si es mayor de edad.”*

b) Ingresos de la unidad familiar. Regulada en el artículo 9.c) de la Orden citada, la acreditación del tercer criterio de prioridad en la baremación de los procesos de admisión (rentas de la unidad familiar-

Decreto 61/2007, artículo 9.1.3) se efectúa actualmente "mediante autorización expresa a que la Agencia Estatal de la Administración tributaria (AEAT) suministre directamente la información fiscal correspondiente, o mediante la presentación de la declaración del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas (IRPF)".

De lo anterior, se desprende el que la Administración educativa, que podría recabar la información directamente de las administraciones públicas implicadas sin dar alternativa de su acreditación a los solicitantes (evitando así la posible manipulación y falsedad de los datos aportados al no ser posteriormente contrastados de oficio con dichas administraciones) prevé esta última opción, impidiendo el control efectivo de la tramitación del proceso dentro de la legalidad vigente.

Para evitar este tipo de situaciones, y siguiendo las directrices que se llevan en diversas comunidades autónomas para evitar las posibles conductas fraudulentas en la tramitación de los procesos de admisión de alumnos en los centros educativos públicos y concertados de Canarias, este Diputado del Común, en virtud de las facultades que me confiere el artículo 37 de la Ley 7/2001, le formula la siguiente

### **sugerencia**

- En cuanto a la acreditación de los datos relativos a la proximidad del domicilio familiar de los alumnos solicitantes al centro educativo, que sea la propia Administración educativa la que recabe los datos necesarios de las correspondientes corporaciones locales y/o administración tributaria, con el fin de disminuir los posibles fraudes relacionados con la puntuación obtenida por este criterio de baremación.

-En cuanto a la acreditación de los ingresos de la unidad familiar, y para evitar la posible ocultación de datos (declaraciones complementarias no aportadas, etc.), o falsedad de los mismos, que sea la propia Administración educativa la que los recabe de la administración tributaria correspondiente o, en su defecto, en vez de dar validez a la copia de la declaración del IRPF presentada por los interesados, exija la presentación de una certificación de ingresos totales de la unidad familiar expedida por la AEAT.

**EQ-0747/2010.** Recomendación a la Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa para que se subvencione el transporte escolar a un alumno con TDAH, escolarizado en otro municipio distinto a de su domicilio familiar.

Ilma. Sra.:

Nuevamente nos dirigimos a V.I. con motivo del expediente de queja arriba referenciado, al cual rogamos haga alusión en posteriores comunicaciones que nos dirija en relación con este asunto.

De la documentación obrante en el expediente, constan a este Diputado del Común los siguientes

### **antecedentes**

**PRIMERO.-** Del último informe emitido por esa Dirección General, de fecha 24 de noviembre de 2010, se desprende la no concesión de la subvención para el transporte escolar solicitada por la reclamante doña (...), al entender que la misma ya es beneficiaria de otra ayuda por ese mismo

concepto concedida por el Ayuntamiento de Haría, concurriendo la incompatibilidad entre ambas conforme a la normativa vigente.

**SEGUNDO.-** Sin embargo, y como ampliación de datos al presente expediente de queja, con fecha 30 de noviembre de 2010, de la cual le damos traslado para su conocimiento, la interesada aporta la documentación relativa a certificación de la citada corporación municipal, de fecha 29 de noviembre de 2010, en la que consta la no recepción en el año 2010, de subvención alguna en concepto de ayuda para el transporte escolar, habiendo recibido como único importe 162 €. (CIENTO SESENTA Y DOS EUROS), en concepto de prótesis audiovisual para su otro hijo, quedando así acreditado que no concurre la causa de incompatibilidad de subvenciones alegada por esa Administración educativa.

**TERCERO.-** El hijo de la reclamante, (...), afectado, además, de trastorno TDAH, se encuentra, actualmente, escolarizado en el IES Teguiise, quedando dicho centro educativo fuera de la zona de influencia de su domicilio, por lo que de acuerdo a la normativa vigente y atendiendo tanto a las circunstancias personales (necesidades educativas especiales), como a la precaria situación económica familiar, este alumno debería tener garantizado el uso del transporte escolar o, cuanto menos, la concesión de la ayuda individualizada por no existir una ruta próxima a su domicilio.

En virtud de lo anterior, proceden las siguientes

### **consideraciones**

**Única.-** 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, se dicta a tenor del principio de flexibilidad para adecuar la atención a la diversidad y necesidad del alumnado recogido en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación, dado, además, la especificidad orográfica del archipiélago canario.

En virtud de esta Orden, base cuarta, se garantiza el uso de transporte escolar adecuado a las necesidades del alumnado que presente discapacidad física, psíquica o pluridiciente.

Asimismo, en su base sexta, se prevé para aquellos alumnos que no reúnan determinados requisitos contemplados en bases anteriores, (como ser alumno de 1º de ESO y estar escolarizado fuera de la zona de influencia del centro educativo), la posibilidad de solicitar ayudas individualizadas, cuando no exista una ruta adecuada próxima a su domicilio.

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 la siguiente

### **recomendación**

- Al quedar acreditado que el Ayuntamiento de Haría no está subvencionando a la reclamante el transporte escolar de su hijo (...),

alumno del IES Tegui, y atendiendo a las necesidades educativas especiales que presenta el mismo, su situación socioeconómica familiar precaria y la localización de su domicilio fuera de la influencia del centro educativo (en otro municipio) así como la ausencia de ruta adecuada próxima a su domicilio, se proceda por esa Dirección General a conceder de forma urgente, dado el tiempo transcurrido desde el inicio del curso, la subvención para transporte escolar solicitada en su día por la reclamante, al no existir la causa de incompatibilidad alegada por esa administración educativa por la que se denegó la citada subvención para transporte escolar.

## **8. JUSTICIA**

Índice:

- 8.1. Introducción
  - 8.1.1. *Consideraciones generales*
  - 8.1.2. *Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas*
    - 8.1.2.1. *Administraciones públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010*
- 8.2. Quejas sobre el funcionamiento de juzgados y tribunales
  - 8.2.1. *Partido judicial de Telde*
  - 8.2.2. *Partido judicial de La Orotava*
  - 8.2.3. *Partido judicial de Granadilla de Abona*
  - 8.2.4. *Partido judicial de Arona*
  - 8.2.5. *Partido judicial de Puerto del Rosario*
  - 8.2.6. *Partido judicial de San Sebastián de La Gomera*
  - 8.2.7. *Partido judicial de Los Llanos de Aridane*
  - 8.2.8. *Juzgados de lo Penal*
  - 8.2.9. *Jurisdicción contencioso administrativa*
  - 8.2.10. *Jurisdicción social*
  - 8.2.11. *Audiencias Provinciales*
- 8.3. *Quejas del trato dispensado en determinadas oficinas judiciales*
- 8.4. *Retrasos por parte del Instituto de Medicina Legal*
- 8.5. *Otros asuntos tramitados: investigaciones de oficio*
  - 8.5.1. *Gabinetes psicosociales adscritos a los juzgados de familia*
  - 8.5.2. *Investigación de oficio sobre los juzgados de paz*
  - 8.5.3. *Partido Judicial de Santa Lucía de Tirajana*
- 8.6. *Falta de ejecución de resoluciones judiciales por parte de la administración*

- 8.7. Registro Civil
- 8.8. Colegios profesionales
  - 8.8.1. Dilación en la resolución de expedientes de queja
  - 8.8.2. Turno de oficio
- 8.9. Instituciones penitenciarias
- 8.10. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común en el Área de Justicia
- 8.11. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Justicia
- 8.12. Anexo: Datos obtenidos a raíz de la encuesta remitida a los juzgados de paz con sede en Canarias (investigación de oficio EQ-1803/2008)

## **8.1. Introducción**

### **8.1.1. Consideraciones generales**

La situación actual de la justicia en Canarias sigue marcada por un importante déficit, no sólo en cuanto a órganos judiciales, sino también en cuanto al número de jueces, secretarios y demás personal al servicio de la Administración de Justicia.

Esta Comunidad autónoma, caracterizada por un importante crecimiento demográfico y un territorio fragmentado, continúa registrando una elevada tasa de litigios, circunstancia que ha supuesto, desde hace años, la acumulación de pendencia en los órganos judiciales, si bien el alto índice de resolución de asuntos la sitúa en la cuarta posición si la comparamos con el resto de autonomías.

Muchos de los órganos judiciales con sede en Canarias se encuentran sobrecargados de trabajo, pese a la puesta en marcha del Plan Estratégico para la Modernización de la Justicia, y aun tomando en consideración las actuaciones realizadas para mejorar el servicio público judicial.

El pasado año se abordaron, al amparo del mencionado Plan para la Modernización de la Justicia, importantes reformas legislativas, como la Ley 13/2009, de 3 de noviembre, de Reforma de la Legislación Procesal para la implantación de la Nueva Oficina Judicial y Ley Orgánica 1/2009, de 3 de noviembre, que reforma la Ley Orgánica del Poder Judicial, encaminadas a agilizar el procedimiento de la Administración Justicia con vistas a la implantación de la nueva oficina judicial. La mayor parte de estas reformas han entrado en vigor en el ejercicio que nos ocupa.

Dentro del mismo Plan Estratégico, cuya vigencia afecta al periodo comprendido entre los años 2009 a 2012, se prevé un incremento de la planta judicial así como el nombramiento de los nuevos jueces de adscripción territorial.

Por lo que a nuestro ámbito concierne, y en virtud del Real Decreto 819/2010, de 25 de junio, se ha dotado una nueva plaza de magistrado para la Sección 2ª de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, al tiempo que se han creado y constituido los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción: Nº 9, en Arrecife, Nº 8, en San Bartolomé de Tirajana, Nº 8, en Telde, Nº 9, en Arona y Nº 5, en La Orotava. En el ámbito de la Jurisdicción Social se ha creado el Juzgado de lo Social Nº 10 en Las Palmas de Gran

Canaria. La ampliación de la planta en el orden social, al igual que en el caso de los juzgados mercantiles creados en otras comunidades autónomas, supone una respuesta a la repercusión de la crisis económica en el funcionamiento de la justicia.

Asimismo, con base en lo dispuesto en el artículo 2 bis de la Ley 38/1988, de 28 de diciembre, de Demarcación y Planta Judicial, por el que se instituye la figura de los jueces de adscripción territorial, se crean 4 plazas en el Tribunal Superior de Justicia de Canarias.

Con esta nueva categoría de jueces, se pretende agilizar el funcionamiento de la Administración de Justicia, reducir la interinidad y mejorar los estándares de calidad de este servicio público, ya que los jueces de adscripción territorial son miembros de la carrera judicial que tendrán el cometido de cubrir las vacantes, ausencias temporales del titular del órgano judicial o actuar como refuerzo en la provincia para la que han sido designados.

Se fijó como fecha de efectividad de la plaza de magistrado creada, el 30 de septiembre, estableciéndose, para la efectividad de las plazas de juez de adscripción territorial, el día 15 de octubre de 2010.

En cuanto al resto de nuevos juzgados, entrarían en funcionamiento el día 30 de diciembre de 2010 (Orden JUS/2746/2010, de 15 de octubre), si bien, con posterioridad, se ha aplazado la fecha de entrada en funcionamiento de los juzgados Nº 8, en Telde y Nº 8, en San Bartolomé de Tirajana para el 30 de junio de 2011, y la del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 5, en La Orotava y el Juzgado de lo Social Nº 10, en Las Palmas de Gran Canaria para el 30 de diciembre de 2011 (Orden JUS/3041/2010, de 17 de noviembre). Las dificultades de ubicación y, en mayor medida, presupuestarias constituyen el motivo del retraso en la implantación de las nuevas unidades judiciales, ya que la Comunidad autónoma debe garantizar los recursos humanos y los medios materiales para su funcionamiento.

También en este año, en virtud del Real Decreto 1707/2010, de 17 de diciembre, se ha establecido la separación entre juzgados de primera instancia y juzgados de instrucción en los partidos judiciales de Arrecife y Arona, con el objeto de adecuar la planta judicial a las necesidades existentes y atendiendo un requerimiento planteado desde hace años. La efectividad de dicha medida tendría lugar el 30 de diciembre de 2010, coincidiendo con la entrada en funcionamiento de los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción Nº 9, en Arrecife y Nº 9, en Arona.

La misma norma atribuye las funciones de Registro Civil al Juzgado de Primera Instancia Nº 2 de Arona, con efectividad desde el momento en que se produzca la separación de jurisdicciones.

Se ha ampliado, asimismo, la plantilla correspondiente al Ministerio Fiscal. En Canarias, en concreto, se incrementa con cuatro nuevos fiscales, que contribuirán a imprimir mayor agilidad en el funcionamiento del Ministerio Público. Esta reorganización se hace efectiva a partir del 30 de diciembre.

En otro orden de cosas, conseguir una justicia tecnológicamente avanzada constituye otro de los objetivos del Plan Estratégico. Se pretende crear un espacio judicial de interoperatividad entre los sistemas informáticos del Estado y de las comunidades autónomas, lo que permitirá operar a todos los juzgados entre sí y con el Ministerio Fiscal.

El 19 de abril de 2010, se ha publicado en el BOE la Resolución de 29 de marzo de 2010, de la Secretaría de Estado de Justicia, por la que se publica el Convenio entre el Ministerio de Justicia, el Consejo General del Poder Judicial, la Fiscalía General del Estado y las comunidades autónomas del País Vasco, Cataluña, Galicia, Valencia, Canarias, Andalucía, Navarra y Aragón de Adhesión al Convenio del Esquema Judicial de Interoperatividad y Seguridad en el ámbito de la Administración de Justicia.

Siguiendo esta misma línea, a finales del ejercicio que nos ocupa, la Secretaría de Estado de Justicia ha resuelto publicar el convenio de colaboración con la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias y la entidad pública empresarial Red.es para el desarrollo de servicios públicos digitales en el ámbito de la Administración de Justicia, Programa "Ius+reD". Entre los fines por conseguir, se persigue la implantación del expediente judicial digital.

El reiterado Plan Estratégico para la modernización de la Justicia ha supuesto, igualmente, un paso adelante en cuanto a la revisión y modernización del lenguaje jurídico. Ya en el informe anual a la Cámara autonómica correspondiente al año 2006, este Diputado del Común dejaba constancia de las gestiones realizadas a través del expediente de oficio **EQ-1359/2005**, alusivo a la problemática surgida en torno a la complejidad que presentan las comunicaciones que dirigen los juzgados y tribunales a los justiciables.

Desde que fue aprobado el Plan de Transparencia Judicial, por acuerdo del Consejo de Ministros de 21 de octubre de 2005, se encontraba pendiente la constitución efectiva de la comisión de modernización del lenguaje jurídico. Finalmente, por Resolución de 21 de enero de 2010, de la Subsecretaría, se publica el acuerdo del Consejo de Ministros de 30 de diciembre de 2009, para constituir la referida comisión, teniendo en cuenta que la modernización del lenguaje jurídico es indispensable para hacer de la Administración de Justicia un servicio público de calidad y cercano al ciudadano, pues no tiene como destinatarios únicos a los profesionales del Derecho sino también a la ciudadanía en general.

Por lo que se refiere a la actividad institucional llevada a cabo durante el año 2010, se han tramitado un total de 284 quejas correspondientes al área de justicia, 138 de las cuales fueron registradas en el año que nos ocupa.

Atendiendo a la temática de las mismas, debemos distinguir un primer grupo integrado por todas aquellas reclamaciones alusivas al funcionamiento de juzgados o tribunales, siendo éste el epígrafe que engloba el mayor número de quejas.

Dentro de estas, el retraso en la tramitación de expedientes judiciales o en la ejecución de las resoluciones judiciales dictadas continúa siendo el principal motivo de queja, si bien se han presentado, asimismo, reclamaciones alusivas a irregularidades en el procedimiento otorgado a determinadas actuaciones judiciales en las que los reclamantes son parte interesada.

En cuanto al resto de temas que conforman el área, se examinarán bajo los siguientes epígrafes:

- Quejas sobre el trato dispensado a los reclamantes en determinadas oficinas judiciales.

- Retrasos en la emisión de informes por parte del Instituto de Medicina Legal.
- Investigaciones de oficio:
  - Gabinetes psicosociales adscritos a los Juzgados de Familia.
  - Juzgados de Paz.
  - Constitución del Parido Judicial de Santa Lucía de Tirajana.
- Inejecución de resoluciones por parte de la Administración.
- Registro Civil.
- Colegios profesionales:
  - Dilación en la resolución de expedientes de queja.
  - Turno de oficio.
- Instituciones penitenciarias.

### **8.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

En relación con el grado de colaboración recibida de las administraciones y organismos consultados, destacamos, como en anteriores informes, la buena cooperación de los órganos judiciales a los que se solicitó información previa al amparo del artículo 19.2 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, y con base en el Convenio de colaboración suscrito, el 20 de septiembre de 2002, entre el Consejo General del Poder Judicial y este Comisionado parlamentario. Dicho Convenio ha sido el primero de esta naturaleza que se lleva a efecto entre el órgano de gobierno de los jueces y un defensor autonómico, y permite a esta Institución una relación fluida y directa con los diferentes órganos judiciales con sede en Canarias.

En líneas generales, señalamos la buena predisposición de los colegios de abogados y de las administraciones públicas consultadas, si bien señalamos, a continuación, aquellas a las que fue preciso recordar su deber de colaboración con esta Institución.

#### **8.1.2.1. Administraciones públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**

- Cabildo de Tenerife (**EQ-0888/2006 a 0929/2006**).
- Ayuntamiento de Telde (**EQ-0297/2006**).

### **8.2. Quejas sobre el funcionamiento de juzgados y tribunales**

Destacamos, a continuación, algunas de las quejas más significativas tramitadas durante el año 2010 de entre las referidas al funcionamiento de juzgados o tribunales.

#### **8.2.1. Partido judicial de Telde**

La sobrecarga de trabajo en este partido judicial resulta preocupante. El Tribunal Superior de Justicia de Canarias demandaba, ya en el ejercicio 2009, la creación de 4 nuevas unidades judiciales para el Partido Judicial de Telde, así como la separación de jurisdicciones. Finalmente sólo ha sido aprobada una nueva unidad judicial con entrada en funcionamiento prevista

para el año 2010, si bien, como ya hemos señalado al inicio de este capítulo, la puesta en marcha del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 8 de Telde se demorará hasta mediados del año 2011.

En esta Institución se ha tramitado el **EQ-0388/2010**, que concierne al Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 6 de Telde. La reclamación ha venido motivada por la considerable dilación que se apreciaba en la tramitación de unas diligencias previas correspondientes al año 2006. En concreto, con referencia a un recurso de reforma y subsidiario de apelación planteado por la representación procesal del reclamante a mediados del año 2008.

Por la información recabada, hemos tenido conocimiento de que, en diciembre de 2008, se había resuelto el recurso de reforma interpuesto, de forma desestimatoria, si bien la tramitación del recurso de apelación no tuvo lugar hasta el mes de abril de 2010.

Aun reconociendo que la tramitación del referido recurso de apelación se ha practicado de forma ralentizada, el Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial, al que dimos traslado de la queja tras su admisión a trámite, entiende que se trata de un retraso aislado en un procedimiento ciertamente voluminoso y en un órgano judicial muy sobrecargado de trabajo. Al mismo tiempo, destaca que la parte reclamante no instó por escrito el impulso procesal ni acudió al juzgado para interesarse por el recurso. Se debe tener en cuenta la carga de trabajo que soporta este juzgado, y que quedó de manifiesto ya que, durante casi un año y medio, desde la fecha en que se presentó el recurso de reforma y subsidiario de apelación hasta el mes de febrero de 2010, que fue la fecha en que la parte solicitó testimonio de las resoluciones que hubiesen podido recaer al respecto, no hubo impulso del procedimiento a instancia de la representación procesal del reclamante.

En atención a todas estas consideraciones y dado que el retraso ha sido subsanado nada más recibirse los autos del Juzgado de lo Penal al que correspondió su resolución, el órgano de gobierno de los jueces considera que la actuación del Juzgado de Instrucción Nº 6 de Telde no es susceptible de reproche disciplinario.

Hemos archivado el expediente, no sin antes dejar constancia, a través del presente informe, de las diversas circunstancias que han motivado un retraso de prácticamente dos años en dar trámite al recurso de apelación cuya dilación constituye el motivo de la queja.

En el **EQ-1066/2010**, nos encontramos a la espera de que el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 1 de Telde nos informe sobre las dilaciones que podrían estar produciéndose en la tramitación de dos procedimientos judiciales. Por una parte, un procedimiento de ejecución, sobre el que se dictó auto que despachaba la ejecución solicitada, en el mes de noviembre de 2008, y de otra, un procedimiento de modificación de medidas instado por la misma reclamante, cuya admisión a trámite se produjo en el mes de enero de 2010.

### **8.2.2. Partido judicial de La Orotava**

Esta Institución tramitó, en el año 2008, otro expediente alusivo a la misma ejecución judicial cuya dilación se vuelve a denunciar a través del **EQ-1260/2009**. En aquella ocasión, la información facilitada por el

Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 1 de La Orotava nos permitió archivar el expediente, aunque el promotor de la queja alega, en este momento, nuevas dilaciones en la tramitación de la referida ejecución que data del año 2006.

Hemos comprobado, a resultas de nuestras gestiones, que el expediente ha sido de nuevo activado; el juzgado nos indica que la tramitación se vio afectada por la visita de inspección efectuada por el Consejo General del Poder Judicial, lo que conllevó la preparación de los correspondientes informes sobre el estado de los expedientes en tramitación, así como por el periodo en que el juzgado se encontró vacante de juez, hasta la designación de la nueva juez sustituta.

Al mismo tiempo, se nos hace constar la difícil situación por la que atraviesan todos los juzgados en Canarias. En concreto, en este partido judicial el volumen de procedimientos civiles se ha triplicado en el último año, lo que ha conllevado un incremento en el número de señalamientos de vistas por lo que, incluso, se han tenido que habilitar cuatro días de una semana para la celebración de los correspondientes juicios. Este excesivo volumen imposibilita el cumplimiento de los plazos procesales y la celeridad que sería aconsejable.

La propia juzgadora solicita la colaboración de este Comisionado para que exponga ante las autoridades competentes la carga excesiva de trabajo de estos juzgados y la necesidad imperiosa de que se proceda a aumentar tanto su personal como los medios materiales con los que cuenta.

Por su parte, el Consejo General del Poder Judicial, al que nos dirigimos con el objeto de conocer el resultado de la inspección realizada y las medidas acordadas respecto a la situación del órgano judicial, considera que la dilación detectada en el **EQ-1260/2009** no es susceptible de reproche disciplinario, por la sobrecarga de trabajo que afronta el juzgado, estando previsto que durante el año 2010 se cree un nuevo juzgado en La Orotava, que vendría a ser el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 5 de dicho Partido Judicial. No obstante, según ya hemos señalado, su entrada en funcionamiento ha sido aplazada hasta el 30 de diciembre de 2011.

En cuanto al resultado de la inspección llevada a cabo por el Consejo General, dio como resultado una serie de propuestas en materia de medios materiales y personales al servicio de la oficina judicial, así como para funcionamiento interno del juzgado.

Entre ellas, el órgano de gobierno de los jueces destaca la necesaria construcción de una nueva sede judicial que acoja los cuatro órganos judiciales actualmente existentes, con una clara mejora de las instalaciones. Entre las deficiencias que se deben subsanar en este juzgado se encuentran la dotación de un escáner, o una más adecuada ubicación del sistema de videoconferencia, de uso cada vez más frecuente, así como la mejora del sistema informático.

En materia de personal se debería proceder a impartir cursos de formación procesal e informática a la plantilla, con el fin de optimizar los recursos existentes, así como dar cobertura con mayor celeridad a las bajas que se producen, al tiempo que se debería efectuar un mayor control sobre el rendimiento del personal y sobre las bajas de algunos de los funcionarios.

En otro orden de cosas, habría que evitar, por parte de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, que los informes periciales se demoren en su realización, al igual que la actuación de los intérpretes, sobre todo en la traducción de documentos. También se

tendrían que evitar las demoras a la hora de resolver las peticiones de justicia gratuita, en este caso mediante la oportuna colaboración entre la Consejería de Justicia y los respectivos colegios profesionales, así como la demora en las citas y emisión de informes por parte del forense. También la fiscalía viene retrasando, en ocasiones, la evacuación de informes.

Estos juzgados precisan estar dotados también de un equipo psicossocial propio y de punto de encuentro, ya que, en la actualidad, carecen de los mismos, y se debe proceder, al mismo tiempo, a la creación del servicio común de notificaciones y embargos.

Sobre el funcionamiento interno del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 1 de La Orotava, debería, sustancialmente, agilizar las actuaciones referentes a la incoación de demandas civiles, asuntos penales y proveído de escritos también en el ámbito penal, así como llevar a cabo un mayor impulso de oficio de los procedimientos.

El Consejo volverá a inspeccionar el juzgado transcurrido un año.

### **8.2.3. Partido judicial de Granadilla de Abona**

En este partido judicial se viene detectando, desde el año 2009, un alarmante aumento de litigios. El incremento no ha descendido durante el año 2010, por lo que sería conveniente la creación de un nuevo juzgado de primera instancia e instrucción que permitiese paliar la sobrecarga de trabajo existente.

En nuestro anterior informe anual, destacábamos el problema planteado en el **EQ-0296/2009** debido al desproporcionado retraso que sufría la tramitación de unas diligencias previas correspondientes al año 2005, por presuntos abusos sexuales sufridos por dos menores, de las que conocía el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 4 de Granadilla de Abona. A través de la Fiscalía Provincial de Santa Cruz de Tenerife, conocemos que, finalmente, la causa ha sido resuelta por el Juzgado de lo Penal Nº 8, que ha dictado sentencia en el mes de mayo de 2010.

A instancia de este Comisionado, el servicio de inspección del Consejo General del Poder Judicial ha elaborado informe sobre la dilación detectada en el que se concluye que el retraso no ha sido generalizado, ni se ha debido, exclusivamente, al juzgado, ya que han intervenido otras circunstancias como el tiempo que tardó en emitirse la prueba pericial psicológica, que se demoró un año desde la designación del psicólogo infantil. Hubo, asimismo, retrasos importantes en el traslado y devolución de los autos a fiscalía, unido a la reorganización de la secretaría del juzgado y al gran volumen de asuntos que registra, todo lo cual ha determinado que no se aprecie responsabilidad disciplinaria en el titular del órgano judicial.

El expediente ha sido archivado ya que este Diputado del Común ha llegado al límite de sus posibles actuaciones, una vez trasladado el asunto de referencia al Consejo General del Poder Judicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 19.1 de la Ley que regula esta Institución, y dado que el problema inicialmente planteado se ha resuelto de manera favorable.

En otro caso, el **EQ-0499/2010**, correspondiente al Juzgado de Instrucción Nº 3 de este mismo partido judicial, se alegan, asimismo, retrasos en la tramitación de unas diligencias previas seguidas ante el referido juzgado, en concreto, tras la estimación, en febrero de 2010, del

recurso de reforma planteado contra el auto que acordaba el sobreseimiento provisional y archivo de las actuaciones.

Las diligencias no habían conllevado paralización alguna, según el informe facilitado a este Comisionado por el órgano judicial, el cual, en ese momento, se encontraba pendiente de poder tomar declaración al imputado, que había sido citado por exhorto, tras varias citaciones infructuosas. El juzgado nos ha comunicado que, de resultar negativa la citación, se dictaría orden de busca y captura.

En cuanto a los plazos de tramitación del expediente judicial, se encuentran dentro de los que el juzgado considera ordinarios en todo procedimiento penal durante su instrucción, sin perjuicio de comprender que al ciudadano le parezcan excesivos o injustificados.

Por nuestra parte, visto que las actuaciones judiciales que afectan al promotor de la queja se encuentran en tramitación, hemos dado por finalizadas nuestras gestiones.

#### **8.2.4. Partido judicial de Arona**

El Partido Judicial de Arona es objeto de referencia en los informes de este Comisionado dada la acumulación de asuntos que registra y la gran movilidad de su personal, circunstancias que siguen dificultando el adecuado funcionamiento de los órganos judiciales que lo integran.

Posiblemente, la entrada en funcionamiento del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 9, cuya creación y constitución hemos dejado señalada al inicio de este capítulo, no sea suficiente para resolver la preocupante situación, debido al elevado volumen de pendencia que afecta a este partido judicial. No obstante, con referencia a estos juzgados, es de destacar la división de jurisdicciones recientemente aprobada, cuestión largamente demandada.

De entre las quejas tramitadas durante el año 2010, hemos seleccionado el **EQ-1586/2009**, alusivo al Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 5 de Arona. El procedimiento de ejecución, cuyo retraso denunciaba el reclamante, se ha activado en su tramitación tras la intervención de este Comisionado. El juzgado, no obstante, en su informe del pasado mes de julio, expone que, según los datos obrantes a fecha del último trimestre, registraba una pendencia de 2 043 escritos y una importante sobrecarga de trabajo debido tanto al aumento de procedimientos en el ámbito civil, como a la falta de nombramiento de dos tramitadores de refuerzo por la Dirección General para paliar la situación de retraso, conforme al informe emitido por el Consejo General del Poder Judicial en febrero de 2010, a raíz de la inspección realizada al órgano judicial.

El retraso se debe, al mismo tiempo, al nombramiento de tres funcionarios de la sección penal sin formación y sin experiencia, por lo que tienen que prestar el servicio de guardia los funcionarios de la sección civil.

El expediente ha sido archivado debido a los trámites acordados por el órgano judicial en los autos objeto de queja y dado que, sobre el mismo asunto, había intervenido el propio Consejo General del Poder Judicial.

Por su parte, la reclamante del **EQ-1353/2009** alegaba carecer de noticias sobre una denuncia presentada ante la policía local de Adeje, en septiembre de 2009, por un presunto delito de impago de pensiones. Por las

gestiones realizadas por este Diputado del Común ante el Juzgado Decano de Arona, localizamos el órgano judicial al que fue repartido el asunto, que resultó ser el Juzgado de Instrucción Nº 4, que nos ha comunicado que, en las diligencias incoadas a raíz de dicha denuncia, se acordó la inhibición a favor de los juzgados de Santa Cruz de La Palma, y que, por un error involuntario de la agente judicial, se remitieron a Santa Cruz de Tenerife. No obstante, una vez subsanado el defecto, se ha podido constatar que dicho procedimiento ha recaído en el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 2 de Santa Cruz de La Palma, donde se tramita como procedimiento abreviado, y se encuentra pendiente de calificación por el Ministerio Fiscal.

Hemos dado por concluidas nuestras actuaciones, puesto que el problema planteado está en vías de resolución.

En otro caso, el **EQ-0120/2010**, el retraso afectaba al Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 1 de Arona. A pesar de las especiales circunstancias de sobrecarga que afectan a este juzgado, el asunto sometido a nuestra consideración, referido a la falta de proveído de determinados escritos presentados por la representación procesal del reclamante, se ha resuelto favorablemente. Ya habíamos tramitado otro expediente en el año 2007 referido a los mismos autos.

### **8.2.5. Partido judicial de Puerto del Rosario**

El excesivo volumen de trabajo, sobre todo en el ámbito civil, que registran los juzgados de Puerto del Rosario, venía provocando retrasos, en algunos casos desproporcionados, en los señalamientos de determinados juicios.

En contestación a la solicitud de informe efectuada por este Comisionado al Consejo General del Poder Judicial, a raíz de la tramitación del **EQ-1291/2009**, por dilación en la celebración de un juicio verbal sobre desahucio seguido ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 2 de Puerto del Rosario, se nos comunica que se ha requerido información al juzgado sobre los señalamientos efectuados y previstos, desde el 1 de septiembre de 2009 al 1 de septiembre de 2010, pidiendo también un informe sobre los criterios de señalamiento en la actualidad y desde que tomó posesión el nuevo magistrado titular, el 20 de julio de 2009. De los datos obtenidos, se deduce que el sistema de señalamientos ha sido modificado y que se han intensificado el número de vistas y comparencias, mejorándose, de esta manera, el ritmo de los mismos en los que se da prioridad a los juicios de desahucio y de familia.

Aunque los hechos expuestos en la queja, se denunciaba una demora de año y medio en la celebración del juicio de desahucio, son ciertos, debe valorarse, según el órgano de gobierno de los jueces, que es un juzgado con una elevada carga de trabajo y de asuntos pendientes, así como de escritos pendientes de tramitar. Si a ello se añade que la plantilla del juzgado es en gran parte de carácter interino, de gran inestabilidad, con escasa preparación y experiencia en su formación procesal e informática, se obtienen, por desventura, graves deficiencias en su actuación.

Recientemente se ha ampliado la planta judicial, y ha entrado en funcionamiento el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 6 de

Puerto del Rosario, lo que permitirá mejorar la situación. Este Comisionado ha acordado archivar el expediente de referencia.

En octubre de 2009, el promotor del **EQ-1257/2010** presentó, a través de su representación procesal, un escrito ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 4 de Puerto del Rosario solicitando la ejecución de una sentencia dictada a su favor en el año 2007. En noviembre del año 2010, momento en el que el interesado se dirige a este Comisionado, no había obtenido ninguna resolución al respecto.

En el Juzgado le han comunicado verbalmente que no disponen de personal y la carga de trabajo es muy elevada.

Este Diputado del Común ha solicitado información previa al juzgado de cuya recepción nos encontramos pendientes en el momento de redactar este informe.

### **8.2.6. Partido judicial de San Sebastián de La Gomera**

La insuficiente plantilla del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 1 de San Sebastián de La Gomera viene provocando retrasos en los procedimientos de ejecución pendientes de tramitación.

Destacamos el problema planteado en el **EQ-0661/2010**. Se denuncia la demora producida en la tramitación de una ejecución judicial con inicio en el mes de enero de 2009. Tras despacharse la ejecución solicitada en el mes de marzo siguiente, y una vez requerido el ejecutado para que cumpliera lo ordenado en virtud de resolución judicial, se hizo precisa la designación de un perito cuya citación no fue llevada a cabo hasta finales del mes de junio. Finalmente, en marzo de 2010, se presenta ante el juzgado el informe pericial requerido, y se acomete, con posterioridad, los trámites pertinentes para llevar a cabo las obras objeto del pleito.

Desde el juzgado se ha indicado a este Comisionado que, obviamente, se observan dilaciones en el referido procedimiento de ejecución, *"Pero las mismas, aunque, lógicamente, a la parte ejecutante no le parecen razonables, son, por desgracia, las típicas para un procedimiento como éste en este Juzgado. Sin duda es nuestra intención que los procedimientos se tramiten sin ninguna dilación y que los interesados no tengan motivos para quejarse, pero lo cierto es que, hoy por hoy, las dilaciones son inevitables debido al volumen de trabajo en relación con el personal existente y las circunstancias propias del Juzgado –tales como tratarse de un Juzgado Mixto Único en una isla menor, lo que implica que nos encontramos de Guardia permanente, a la vez que llevamos el Registro Civil, siendo nuestro limitado personal el encargado de todo ello"*.

Añade el titular del juzgado que la situación expuesta se puede aplicar, asimismo, a las otras más de mil ejecuciones que lleva el juzgado, además de otros procedimientos, sólo en su sección civil, formada por tres personas que, recordemos, también están incluidas en las rotaciones de guardias del órgano judicial.

Finalmente, dado que en atención al informe facilitado, el problema denunciado a través de la queja se encontraba en vías de alcanzar una solución favorable, hemos procedido a dar por finalizadas nuestras actuaciones.

Este Comisionado se encuentra a la espera de la información requerida a este mismo juzgado con motivo de la tramitación del **EQ-1116/2010**.

El reclamante acudió a la oficina judicial con el fin de presentar una denuncia a raíz de una agresión, adjuntando parte de lesiones así como el atestado de la Guardia Civil. Según indica, en el juzgado le comunican que el médico forense se encuentra de vacaciones, así como que, tanto la fotocopidora como los ordenadores, se encuentran averiados. No se procedió a recoger su denuncia.

### **8.2.7. Partido judicial de Los Llanos de Aridane**

En el año 2010 se han reiterado las quejas referentes a este partido judicial y, en especial, en relación con el funcionamiento del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 1 de Los Llanos de Aridane.

Destacamos los **EQ-1359/09**, **0429/2010** y **0997/2010**, todos ellos correspondientes a procedimientos tramitados en el ámbito del Derecho de Familia por el aludido juzgado.

El primero de ellos se origina por un posible retraso en la tramitación de unos autos de familia en los que se insta la modificación de ciertas medidas acordadas por el órgano judicial. El problema del reclamante se resolvió de forma favorable tras dictarse la correspondiente sentencia, la cual fue convenientemente notificada a las partes, con lo que dimos por finalizadas nuestras actuaciones.

En el **EQ-0429/2010**, la reclamante considera que el proceso judicial que se sigue ante el referido órgano judicial, correspondiente a una ejecución judicial derivada de unos autos de divorcio, se viene tramitando con excesiva lentitud.

Tras dar cuenta a este Comisionado de los diversos trámites acordados en el referido procedimiento de ejecución, el juzgado, al que hemos solicitado información previa sobre el asunto, pone el acento en la dificultad del mismo, en el que las partes han venido presentando escritos de un modo anormal, señalando, asimismo, que resulta difícil evitar que se dilaten este tipo de procesos, dado que, por un lado, estamos ante deudas de cumplimiento periódico, y por otro, debido a las dificultades con las que se enfrenta la Administración de Justicia de cara a hacer cumplir los mandatos judiciales.

Nos encontramos a la espera de los comentarios de la reclamante.

Un caso similar se plantea en el **EQ-0997/2010**, referido, asimismo, al Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 1 de Los Llanos de Aridane. Alega la reclamante que, desde el año 2005, tiene la guarda y custodia de su hijo, según resolución dictada por este juzgado, y que su marido le ha dejado de pasar, desde el año 2007, la pensión que le corresponde, por lo que ha denunciado esta situación, tanto en vía civil como penal, sin que hasta la fecha su problema haya encontrado solución.

La promotora de la queja solicita la intervención de esta Institución, ya que se encuentra en situación de desempleo y la pensión que debe pasar el padre le es imprescindible para la atención de su hijo.

Por el informe obtenido por este Comisionado, nos hemos dirigido a la interesada indicándole que, según el órgano judicial consultado, el procedimiento ha seguido los tiempos y trámites legalmente establecidos

para la consecución del resultado que se persigue en este tipo de procesos, aunque han resultado infructuosos los intentos de averiguación de disponibilidad económica por parte del ejecutado, del que tampoco consta su paradero.

A pesar de ello, y sin perjuicio de los resultados que la reclamante pudiere obtener a través del ejercicio de la vía penal por impago de pensiones, el juzgado indica que continuará efectuando cuantas diligencias sean necesarias para la consecución del buen fin del procedimiento de ejecución, pero sin que pueda asegurar un resultado exitoso, máxime en casos como el presente donde no constan bienes, sueldos o cuentas bancarias con dinero efectivo para embargar al ejecutado, salvo que el mismo deviniere a mejor fortuna.

Este comisionado no ha observado dilación o irregularidad en el procedimiento que pudiese motivar la continuación de nuestras gestiones, no obstante, se ha comunicado a la promotora de la queja la posibilidad de efectuar cuantos comentarios o alegaciones estime oportunos a la información obtenida, avisándole del posible archivo de su expediente, en el caso de no recibir nueva comunicación por su parte.

### **8.2.8. Juzgados de lo Penal**

Las quejas tramitadas inciden, sobre todo, en determinadas disfunciones detectadas en el trabajo que desarrollan varios juzgados de lo penal de Santa Cruz de Tenerife.

Pese a que a finales del año 2009 entró en funcionamiento un nuevo juzgado de lo penal para la provincia, el volumen de asuntos que tramitan estos juzgados sigue siendo muy elevado.

En el **EQ-0224/2010**, hemos podido constatar la sobrecarga de trabajo que afecta al Juzgado de lo Penal Nº 5 de Santa Cruz de Tenerife. El reclamante solicita información sobre la situación de un procedimiento penal iniciado a principios del año 2009 a raíz del fallecimiento de su hijo. Desde aquella fecha, carece de cualquier noticia sobre el mismo.

Por el informe del juzgado sabemos que, en dicho asunto, se había señalado la celebración de juicio en fechas recientes, para el mes de enero del año 2011, pero aún no se le había notificado a las partes. Además, en las fechas del informe emitido, julio de 2010, el juzgado estaba celebrando los procedimientos abreviados del año 2008, entre los que se vienen intercalando procedimientos de fechas anteriores que han tenido que ser suspendidos por diversas causas. El cúmulo de asuntos que entran en el referido órgano judicial, según indica el juzgado, las disponibilidades de sala y de personal, no permiten otro ritmo de señalamientos, que se encuentran sobre una media de 20 semanales.

También en relación con funcionamiento de un juzgado de lo penal e incidiendo sobre el retraso en la tramitación de ejecutorias, problemática común a estos juzgados, se ha tramitado el **EQ-0767/2010**, alusivo al Juzgado de lo Penal Nº 2 de Santa Cruz de Tenerife. El promotor de la queja se había dirigido verbalmente al órgano judicial con el fin de solicitar justificante que acreditase el cumplimiento por su parte de la pena que le fue impuesta en un juicio rápido, sin que hubiese obtenido respuesta a su petición. Dicho documento le era indispensable para poder tramitar la

solicitud de residencia de larga duración que tenía planteada ante la oficina de extranjeros de la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife. El juzgado tenía constancia de la comparecencia del reclamante, pero no podía entregarle el documento requerido al encontrarse pendiente del cumplimiento de determinados trabajos en beneficio de la comunidad, dependientes de los servicios sociales penitenciarios, o a la espera de que la pena prescribiera, como así ocurrió. Tras informar el Ministerio Fiscal favorablemente al archivo definitivo de la causa, el juzgado lo acuerda e hizo entrega del certificado de cumplimiento de penas al interesado. Ante la solución favorable producida, el expediente ha sido archivado.

### **8.2.9. Jurisdicción contencioso-administrativa**

Este Comisionado viene detectando importantes dilaciones en la resolución de asuntos cuyo origen se encuentra, no sólo en la pendencia acumulada por los órganos correspondientes a la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, sino también en los problemas a la hora de determinar la competencia territorial de los juzgados y tribunales de este orden jurisdiccional, habida cuenta la especial configuración de nuestro territorio y la duplicidad, en ocasiones, de sedes administrativas.

Ejemplo de ello lo constituye el caso planteado en el **EQ-1550/2009**, relativo a la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Canarias (Sección Primera de Santa Cruz de Tenerife y Sección Primera de Las Palmas de Gran Canaria), por la dilación en la tramitación de un procedimiento derivado de una posible negligencia médica. Se inicia en el año 2004 y resuelto, finalmente, por sentencia del mes de noviembre del año 2008.

Durante tres años el procedimiento siguió su tramitación ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo con sede en Santa Cruz de Tenerife, declarándose la competencia territorial de la Sala ubicada en la provincia de Las Palmas en el año 2007, y, más de un año después, los autos se elevan, de nuevo, desde dicha Sala a un juzgado de lo contencioso-administrativo que, finalmente, se declaró competente para su resolución.

El procedimiento de referencia tuvo entrada en el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo Nº 4 de Las Palmas de Gran Canaria en el mes de julio de 2008. Al ser recibido el expediente judicial en el juzgado se encontraba en fase de concluso para sentencia, por lo que no se sustanció trámite alguno, dictándose sentencia en el mes de noviembre del mismo año, que no fue apelada, por lo que se declaró su firmeza.

Nos encontramos a la espera del acuerdo que adopte el Consejo General del Poder Judicial sobre las causas del retraso denunciado, a pesar de la resolución alcanzada

El mismo problema se detecta en el **EQ-1011/2010**. La reclamante presentó una demanda en el año 2008, cuyo conocimiento correspondió al Juzgado de lo Contencioso-Administrativo Nº 1 de Las Palmas de Gran Canaria, no siendo hasta abril del año 2010 cuando se dictó auto por el referido órgano judicial declarando su falta de competencia territorial e inhibición a favor de los juzgados de igual clase de Santa Cruz de Tenerife, donde recayó en el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo Nº 3, sin que, al momento de su queja, tuviese señalada la correspondiente vista.

Este Comisionado ha solicitado un informe previo al referido órgano judicial sobre la posibilidad de tener en cuenta la antigüedad del procedimiento a la hora de señalar la vista pendiente, y, en su caso, sobre la fecha estimada para dicho señalamiento. En su respuesta, el juzgado indica que los señalamientos se hacen por riguroso orden de entrada, y que están próximos a finalizar los señalamientos correspondientes a los procedimientos del año 2009.

La queja planteada y la información previa obtenida se han trasladado al Consejo General del Poder Judicial con el objeto de que se investiguen las causas del retraso que se detecta en toda la tramitación del referido expediente judicial.

Asimismo, el **EQ-1062/2010** alude al Juzgado de lo Contencioso-Administrativo Nº 3 de Santa Cruz de Tenerife, sobre el que nos consta la necesidad de un apoyo específico para reducir el tiempo de señalamientos, y tiene como causa común el retraso en el señalamiento del acto de la vista correspondiente a unos autos iniciados en el año 2009. A requerimiento de esta Institución, el juzgado nos ha informado que ha procedido al señalamiento de juicio para el mes de abril de 2011, por lo que hemos entendido resuelto el problema que originó dicha reclamación.

#### **8.2.10. Jurisdicción social**

Los efectos de la crisis económica siguen ralentizando el funcionamiento de los juzgados de lo social pese a las medidas de refuerzo acordadas en los últimos tiempos. La situación actual requiere la creación de nuevos juzgados, tanto para la provincia de Santa Cruz de Tenerife, como para la provincia de Las Palmas.

Esta Institución tramita, desde el pasado año, el **EQ-1526/2009**, ante los retrasos detectados en el funcionamiento del Juzgado de lo Social Nº 2 de Santa Cruz de Tenerife. Este Juzgado tiene su sede física y material en la isla de Tenerife, aunque extiende su competencia a toda la provincia, y tiene por costumbre, según nos ha informado, viajar, al menos, tres veces al año a la isla de La Palma para celebrar los juicios de las demandas allí presentadas, circunstancia que ocurría en el presente caso.

El órgano judicial nos ha indicado que no es ajeno a la situación de necesidad por la que atraviesan los ciudadanos, pero con los medios materiales y personales con los que cuenta no puede celebrar juicios a una velocidad mayor de la actual, sin colapsar un juzgado ya de por sí sobresaturado de trabajo, debiendo, salvo los casos de tramitación preferente, mantener el orden de señalamientos según su número de entrada.

Por el Consejo General del Poder Judicial, al que remitimos la queja, sabemos que, al final, se ha dictado sentencia en el asunto que afecta a la reclamante, catorce meses después de presentada la demanda.

Además del volumen de trabajo ya señalado, el Consejo destaca como causas del retraso la gran movilidad de la plantilla funcional, su escasa preparación y el hecho de que las bajas no se cubran de forma inmediata.

Este juzgado de lo social participa también de la situación global que afecta a los órganos judiciales de este orden, en los que se constata un incremento considerable de asuntos, consecuencia de la situación de crisis económica y laboral.

En estas circunstancias, con fecha 30 de junio de 2009, el Pleno del Consejo aprueba el Acuerdo nº 81, que delega en determinados vocales el impulso, articulación y desarrollo de un Plan Específico de medidas de refuerzo para los órganos del orden jurisdiccional social.

En desarrollo de este Plan, la comisión permanente y la comisión de modernización e informática del órgano de gobierno de los jueces ha ido adoptando acuerdos en las fechas: 15/09/2009, 13/10/2009, 3/03/2010, 29/03/2010, relativos a propuestas de nombramientos de magistrados, principalmente prórrogas y medidas extraordinarias de refuerzo, dando traslado de los mismos al Ministerio de Justicia o a las comunidades autónomas correspondientes con competencia en la materia, para dotarlos económicamente.

En concreto, el 30 de junio de 2010, se acordaron medidas extraordinarias de refuerzo para determinados Juzgados de lo Social entre los que se encuentran los ubicados en Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria, sin olvidar la reciente creación del Juzgado de lo Social Nº10 de Las Palmas de Gran Canaria, si bien sobre este último se ha aplazado su entrada en funcionamiento, como ya señalamos en otro momento de este capítulo, ante las dificultades presupuestarias y de ubicación por las que atraviesa la Comunidad autónoma.

Al llegar esta Institución al límite de sus posibles actuaciones, y dada la resolución alcanzada en el asunto planteado, hemos archivado el expediente.

Sobre las dilaciones en la tramitación de una ejecución judicial iniciada en el año 2007 y seguida ante el Juzgado de lo Social Nº 2 de Arrecife, con sede en Puerto del Rosario, se ha tramitado el **EQ-1523/2009**.

El expediente se ha activado en cuanto a su tramitación y hemos recibido comunicación del Consejo General del Poder Judicial sobre la sobrecarga de trabajo del juzgado por lo que su actuación, en el presente caso, no se ha considerado susceptible de reproche disciplinario.

### **8.2.11. Audiencias Provinciales**

Continúan produciéndose retrasos importantes en la resolución de los recursos de apelación que se plantean, tanto ante la Audiencia Provincial de Las Palmas, como ante la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife. Dichos retrasos, superiores al año, constituyen el principal motivo de queja sobre el funcionamiento de los citados tribunales.

En nuestro anterior informe mencionábamos el **EQ-1365/2009**. Las diligencias a las que aludía la queja se habían incoado en virtud de un parte médico remitido al Juzgado de Instrucción Nº 1 de Las Palmas de Gran Canaria por un presunto delito contra la libertad e indemnidad sexual de un menor. La causa se encontraba pendiente del recurso de apelación planteado, en el mes de enero de 2009, ante la Audiencia Provincial de Las Palmas contra el auto de sobreseimiento y archivo dictado por el juzgado.

Al final, por el informe facilitado a esta Institución por la Sección Primera de la referida Audiencia Provincial, sabemos que la apelación planteada fue señalada para deliberación, votación y fallo, para el mes de abril de 2010.

Aunque se constata un elevado tiempo de espera para el justiciable, dado que en este caso se encuentran próximas las vías de resolución, una

vez que se ha comunicado a la reclamante la información obtenida, el expediente ha sido archivado.

Con el mismo motivo se han tramitado los **EQ-0723/2010** y **0777/2010**. Se sustentan, asimismo, en el retraso en la resolución de sendos recursos de apelación seguidos, respectivamente, ante las Secciones Quinta y Tercera de la referida Audiencia Provincial de Las Palmas. Los recursos se habían interpuesto en el año 2009.

La apelación a la que alude la primera de las quejas ha sido resuelta de forma favorable para la promotora de la queja, en el mes de julio de 2010, por lo que hemos procedido al archivo del expediente.

En el segundo caso, la sala nos ha informado que el recurso en cuestión se admitió a trámite transcurridos unos meses desde su presentación, no obstante, desde aquella fecha, quedó pendiente de señalamiento para estudio, votación y fallo, dado que existían asuntos más antiguos y de mayor preferencia.

Dicha sala tiene encomendada en exclusiva la tramitación de los recursos de apelación en materia de Derecho de Familia de toda la provincia, materia que tiene carácter preferente.

Al mismo tiempo, la Sección Tercera ha tenido, según nos informa, dos bajas prolongadas, una de cerca de dos años y la otra de casi un año, sin que se hayan designado magistrados de sustitución. Sólo se ha nombrado un magistrado sustituto por un año y otro por tres meses, en comisión de servicios, sin prorrogar su nombramiento, pese a la solicitud del órgano y de la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia.

Sin embargo, su Presidente nos informa que, desde el pasado mes de mayo, la plantilla está al completo, estimándose que se podrá señalar fecha para estudio, votación y fallo del recurso que afecta al reclamante, en el último trimestre del año 2010. Dadas las vías de resolución alcanzadas, el expediente ha sido también archivado.

Sobre las posibles disfunciones en el trabajo desarrollado por la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, hemos seleccionado para el presente informe los **EQ-0676/2010** y **1236/2010**.

Según se deduce de la documentación aportada por la promotora del primero de los expedientes señalados, en mayo de 2010, su representación procesal plantea un recurso de apelación ante la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, referido a unos autos sobre guarda y custodia y alimentos del hijo extramatrimonial de la misma, seguidos ante un Juzgado de Primera Instancia de S/C de Tenerife, toda vez que el régimen de visitas establecido mediante resolución judicial le resultaba incompatible con la lactancia del niño, que, en aquel momento, contaba con dieciséis meses de edad.

A finales del mes de diciembre de 2010, el recurso no había sido resuelto, por lo que este Diputado del Común se ha dirigido al tribunal al objeto de que se valore la posibilidad de otorgar prioridad al referido recurso de apelación, dadas las especiales circunstancias que concurren en el caso. Nos encontramos a la espera de respuesta en el momento de la redacción de este informe.

Un asunto distinto se plantea en el **EQ-1236/2010**. El reclamante solicita la intervención de esta Institución con el fin de solucionar una serie

de errores que, según manifiesta, se vienen produciendo en una ejecutoria seguida ante la Sección Quinta de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife.

Al parecer, hacía más de un año que venía reclamando el abono del tiempo cumplido en situación de preventivo, además del hecho de que se le había incrementado el tiempo de condena por impago de una multa, que, según alegaba, se encontraba abonando de forma fraccionada.

El reclamante había dirigido un escrito al tribunal exponiendo dichas cuestiones.

A raíz del informe previo requerido por este Comisionado, la Audiencia nos indica que el interesado ha presentado un escrito de queja con el mismo contenido ante el Consejo General del Poder Judicial y ante el Tribunal Superior de Justicia de Canarias, por lo que ha trasladado el informe a dichos organismos. El referido informe se refiere a cuestiones puramente jurisdiccionales, motivo por el cual el Tribunal Superior ha estimado oportuno proceder al archivo de su queja, haciendo saber al interesado que deberá sostener sus pretensiones en la vía jurisdiccional y en la forma que las leyes de procedimiento establecen.

Por nuestra parte, hemos dado por finalizadas nuestras actuaciones.

### **8.3. Quejas sobre el trato dispensado a los reclamantes en determinadas oficinas judiciales**

Durante el año 2010, se han tramitado algunos expedientes en los que los reclamantes se quejan del trato recibido en determinados órganos judiciales. Son varios los juzgados afectados, sin embargo, no se aprecia la existencia de reiteración de reclamaciones respecto a la misma oficina judicial.

Así, la reclamante del **EQ-0678/2010** se personó en las dependencias del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 4 de Puerto del Rosario con el fin de solicitar información sobre el trámite concedido a una denuncia presentada por ella en el año 2007 y sobre la que carecía de noticias. Según manifiesta, en el juzgado se le indica que al tratarse de un expediente "SP 2" no están obligados a facilitarle ningún dato, si bien, ante la insistencia de la reclamante, le comunican que las actuaciones están archivadas.

La interesada considera vulnerado su derecho a conocer el estado de un procedimiento en el que es parte interesada.

Contrastadas las afirmaciones de reclamante con el órgano judicial afectado, resulta que es posible que la queja se haya interpuesto por un mal entendido en el intercambio de información, pues lo que sí es probable, según informa el juzgado, es que se le explicase el motivo por el cual desde 2007 no se le informó sobre el estado de su denuncia, y dicho motivo es, según se nos comunica, que en los casos en los que el expediente se archiva por sobreseimiento provisional por falta de autor conocido (SP 2), conforme a lo dispuesto por la Jurisprudencia y por el Consejo General del Poder Judicial, nunca se notifica la resolución que acuerda dicho sobreseimiento a los perjudicados, los cuales, en el caso de que, con posterioridad, se vuelva a abrir el procedimiento (por ejemplo, porque a resultas de la investigación policial se recaben nuevos datos que permitan identificar a algún posible autor o porque se reciba algún atestado ampliatorio de la inicial denuncia), sí serían llamados por el Juzgado.

Hemos trasladado el informe a la reclamante para que realice las alegaciones que estime oportunas, indicándole que procederemos al archivo de su expediente en el caso de no recibir nueva comunicación por su parte.

En otro caso (**EQ-0684/2010**), la reclamación aludía a un juicio de faltas inmediato celebrado ante el Juzgado de Instrucción Nº 2 de Santa Cruz de Tenerife. Pese a que la reclamante fue informada de que nuestra intervención, en ningún caso, podía modificar el contenido de la resolución judicial dictada, solicitamos información al juzgado, con carácter previo a la admisión a trámite de la queja, sobre las irregularidades denunciadas en la celebración del mencionado juicio de faltas, en el cual, según nos manifestaba la promotora, no fue objeto de un trato adecuado, ya que se le mandó callar continuamente y no se le permitió la aportación de la documentación que pretendía para su defensa.

A tenor de la información facilitada, a la que se adjunta copia del acta del juicio en cuestión, tanto la reclamante como su esposo fueron oídos, exponiendo, con detalle, las razones de su denuncia, al igual que los denunciados y la testigo que intervino en el referido acto. Indica la juez que en todo momento fueron respetados sus derechos constitucionales, que el juicio tuvo comienzo a las 9.47 horas y finalizó a las 10.41, con una duración de casi una hora, cuando, dado el elevado número de juicios que se celebran se suelen señalarse con un intervalo de diez minutos.

Tras ofrecer dicha información a la reclamante hemos procedido al archivo del expediente al no apreciar irregularidad en la actuación del órgano judicial consultado que pudiese motivar la continuación de nuestras gestiones.

Por otra parte, el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 1 de San Sebastián de La Gomera ha facilitado a este Comisionado un informe con motivo de la tramitación del **EQ-0989/2010**, alusivo a posibles irregularidades y falta de la debida atención al reclamante con motivo de la citación telefónica recibida por éste para un juicio que se celebraría ante el referido órgano judicial.

Según el documento recibido, la circunstancia de que, en determinadas ocasiones, se cite a las partes por vía telefónica, obedece al hecho de que la Guardia Civil no cuenta en la isla con los medios necesarios para poder diligenciar todas las citaciones, no oponiendo objeción alguna el Ministerio Fiscal a las citaciones telefónicas, siempre que, como en el presente caso ocurre, conste debidamente la recepción de la llamada por el destinatario. En cuanto al comportamiento de la funcionaria que atendió por teléfono al reclamante, el juez no deduce irregularidad alguna en su actuación.

Teniendo en cuenta que se ha dictado sentencia en el juicio de faltas al que alude la queja, que ha sido favorable al reclamante, estimamos resuelto este aspecto de su queja, y dado que hemos llegado, en cuanto al resto de cuestiones planteadas, al límite de nuestras posibles actuaciones, procedemos al archivo del expediente.

#### **8.4. Retrasos en la emisión de informes por parte del Instituto de Medicina Legal**

El **EQ-1852/2008**, ya fue mencionado en nuestro anterior informe anual debido al desproporcionado retraso que sufría la emisión del informe

forense correspondiente a un reconocimiento practicado a la reclamante en febrero del año 2006. Dicho reconocimiento se efectuó a raíz de la tramitación de unas diligencias previas seguidas ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 1 de Santa Cruz de La Palma.

Con motivo del problema planteado se realizaron gestiones, tanto ante el órgano judicial, el cual nos dio cuenta de la solución del asunto planteado por la reclamante, ya que el informe se emitió en el mes de abril de 2009, como ante el Consejo General del Poder Judicial, que resolvió que mejorar el servicio de la clínica forense se incluía dentro de las competencias asumidas por la Comunidad autónoma, a la que ya nos habíamos dirigido previamente.

En el presente ejercicio, la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad nos ha remitido un informe en el que indica que el director del Instituto de Medicina Legal es consciente de que se han producido retrasos en el trabajo desarrollado por la forense adscrita al Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 1 de Santa Cruz de La Palma, debido, en gran medida, a varios factores: sobrecarga de trabajo, incapacidades temporales que han producido ausencias de la forense, agotamiento de la lista de reserva de personal interino, los graves problemas para el nombramiento temporal de forenses en Canarias, especialmente en las islas no capitalinas, etc.

Para intentar paliar esta situación, se han adoptado diversas medidas, como el nombramiento, en el pasado mes de noviembre de 2009, de un funcionario interino de refuerzo del cuerpo de médicos forenses para que apoye a los forenses que prestan servicio en el sur de Tenerife y en la isla de La Palma.

En la actualidad, una vez se ha tenido conocimiento de las quejas ciudadanas y siendo consciente la Dirección General del problema que se está originando como consecuencia del desbordamiento de tareas en la isla de La Palma, se ha procedido, desde hace ya unos meses, a la elaboración de un estudio de cara a la adopción e implantación de mejoras organizativas en los dos institutos de Medicina Legal de esta Comunidad autónoma, poniendo en práctica medidas como las expuestas de nombramiento de refuerzos o la instalación de un nuevo aplicativo informático, lo que redundará, según se nos indica, en una mejor asistencia, tanto a los juzgados como al usuario de la Administración de Justicia, destinatario final del servicio prestado.

Dado que el asunto inicialmente planteado se encuentra resuelto y visto el contenido de la información obtenida a lo largo de la tramitación del presente expediente y, especialmente, la reseñada, hemos acordado su archivo.

## **8.5. Otros asuntos tramitados: investigaciones de oficio**

### **8.5.1. Gabinetes Psicosociales adscritos a los Juzgados de Familia**

En relación con funcionamiento de los equipos psicosociales adscritos a los Juzgados de Familia de Las Palmas, este Diputado del Común inició, el pasado año, una investigación de oficio que quedó registrada con la referencia **EQ-0621/2009**.

Por la gestión de las quejas recibidas, se habían detectado graves disfunciones en el trabajo desarrollado por los citados equipos, en especial, una desproporcionada lejanía en el tiempo de las fechas señaladas a las familias para la realización de las peritaciones acordadas judicialmente, así como importantes retrasos a la hora de emitir los correspondientes dictámenes.

Después de revisar el contenido de los informes que nos ha facilitado, a lo largo de la tramitación de la presente investigación de oficio, la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, organismo que ha venido dando cuenta a este Comisionado del estudio acometido sobre las funciones, actividad, carga de trabajo y plantillas de los equipos técnicos que prestan servicio en la Administración de Justicia en Canarias, conviene tener en cuenta las siguientes consideraciones:

1ª.- La actual situación económica que ha motivado una restricción presupuestaria en prácticamente todos los niveles de la actuación administrativa.

2ª.- La evolución en positivo que se detecta en cuanto a los tiempos de espera para el justiciable a la hora de su citación para una eventual evaluación psicosocial por parte de los equipos técnicos adscritos a los Juzgados de Familia de Las Palmas (7,5 meses para los procedimientos que entraron en 2009 y 3,5 meses para los que entraron en 2010).

3.- La reducción de los tiempos de espera (de 14 a 8 meses) cuando se trata de llevar a cabo evaluaciones solicitadas, en virtud de exhorto, por parte de juzgados del resto de la isla de Gran Canaria no especializados en materia de familia.

4.- El hecho de que se ha prorrogado, durante 2011, el acuerdo de colaboración suscrito con el Colegio Oficial de Psicólogos que mantiene un psicólogo de apoyo para dar respuesta a los citados exhortos.

A la vista de dichas consideraciones, y teniendo en cuenta que se ha paliado en cierta medida, aunque no resuelto, la situación que motivó la apertura de la presente investigación de oficio, este Comisionado ha estimado conveniente comprobar la evolución de las medias adoptadas por la Administración, por lo que ha acordado mantener abierta la presente investigación. Asimismo, el centro directivo nos ha hecho llegar un primer informe sobre la implantación del proyecto para la mediación intrajudicial en Canarias, proyecto que resulta de extraordinario interés para la reducción de la carga de trabajo que actualmente afecta a los órganos judiciales especializados en Derecho de Familia.

### **8.5.2. Investigación de Oficio sobre los Juzgados de Paz**

En el **EQ-1803/2008**, este Comisionado lleva a cabo una investigación de oficio con el objetivo de conocer la problemática que afecta a la Justicia de Paz en Canarias.

Se han recibido 67 de las 69 encuestas cursadas a los juzgados de paz con sede en esta Comunidad autónoma.

Se ha efectuado un volcado por temas de los datos facilitados por los órganos judiciales consultados, algunos de los cuales adjuntan información complementaria sobre las deficiencias que observan en cuanto a medios personales y materiales para el desempeño de su cometido.

La información resultante ha sido sistematizada en un documento que se adjunta como anexo al capítulo dedicado al área de justicia, al cual nos remitimos. Como introducción al mismo, hemos considerado oportuno incluir algunas consideraciones sobre el régimen jurídico de aplicación a los órganos judiciales objeto de nuestro estudio.

### **8.5.3. Constitución del nuevo Partido Judicial de Santa Lucía de Tirajana**

A raíz de la eliminación, en los presupuestos del Gobierno de Canarias, de las partidas destinadas a la construcción de los juzgados correspondientes al nuevo Partido Judicial de Santa Lucía de Tirajana, creado en el año 2003 en virtud de la Disposición adicional undécima de la Ley Orgánica 19/2003, de 23 de diciembre, de modificación de la ley Orgánica del Poder Judicial, este Diputado del Común acordó también, en el pasado ejercicio, incoar, de oficio, una investigación con el objeto de conocer las actuaciones acordadas, o que tuviese previsto acordar la Administración autonómica con el fin de la efectividad del nuevo partido judicial (**EQ-0228/2009**).

La Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia nos había comunicado que el hecho de la desaparición de dichas partidas no significaba que hubiese decaído su interés, o no fuese una cuestión urgente atender a la necesidad de esa infraestructura judicial. Por ello, ante el nuevo contexto económico, se encontraba en estudio la posibilidad de emplear nuevas fórmulas de financiación, conjugando capital público y privado, en la dirección apuntada por la nueva Directiva Europea, y en la línea iniciada por otras comunidades autónomas.

Como resultado de dicho estudio, la Administración ha concluido que *“el altísimo coste que supone el empleo de fórmulas mixtas de financiación para el acometimiento de las obras, conlleva la necesidad de realizar éstas solamente con capital público. En la previsión presupuestaria del próximo ejercicio no se contempla tal financiación debido a los importantes recortes efectuados, por lo que la concreción de posibles partidas destinadas a aquel fin no es posible por el momento.*

*No obstante, dependiendo de la evolución presupuestaria, este departamento dará oportuna información a esa Oficina de producirse algún cambio relevante”.*

Ya en el año 2003, la propia Comunidad autónoma en la exposición de motivos de la Ley 2/2005, de 23 de junio, por la que establecía la capitalidad del nuevo partido judicial en la ciudad de Santa Lucía de Tirajana, recogía el crecimiento espectacular que en los últimos años habían experimentado los municipios de Agüimes y Santa Lucía de Tirajana,

situación a la que se asociaba un desarrollo análogo de la conflictividad y de la problemática social.

En la actualidad, los juzgados de paz de dichas localidades, que atienden a una población de 30 000 y 61 000 habitantes, respectivamente, se encuentran totalmente saturados y desbordados de trabajo. Por su parte, los juzgados de Telde y San Bartolomé de Tirajana, encargados respectivamente de los asuntos que generan los citados juzgados de paz, vienen registrando un notable aumento de asuntos, tanto civiles como penales, que aconsejan la creación de nuevas unidades judiciales en cada uno de los partidos.

La consecuencia de todo ello son las dificultades con las que se encuentran los órganos judiciales reseñados a la hora de llevar a la práctica el derecho a la tutela judicial efectiva de los justiciables que acuden a aquellos en defensa de sus intereses.

No hay que olvidar que el derecho que recoge el artículo 24 de nuestro texto constitucional es uno de los más relevantes de un estado de Derecho, puesto que de su efectividad depende la operatividad y el reconocimiento de los restantes derechos, y que el mismo comprende, no sólo la obtención de un pronunciamiento judicial, sino también que la Administración de Justicia se produzca en condiciones dignas y dentro de plazos razonables, lo que implica una adecuada provisión de órganos judiciales así como que estos se encuentren convenientemente dotados para el ejercicio de su función jurisdiccional.

Si bien este Diputado del Común es consciente del nuevo contexto económico y de los reajustes y recortes que la actual situación requiere, y también de las dificultades que ello entraña, entiende, no obstante, que la problemática que nos ocupa requiere soluciones a corto plazo que permitan garantizar el derecho de los ciudadanos del sur de Gran Canaria a la tutela judicial efectiva.

Por ello este Comisionado ha remitido una resolución al Excelentísimo señor Consejero de Presidencia, Justicia y Seguridad recomendándole agotar, en el ejercicio de sus competencias, cuantas vías estime posibles para la financiación, a corto plazo, de las obras necesarias para la constitución del nuevo Partido Judicial de Santa Lucía de Tirajana, o, en el supuesto de resultar inviable la actuación sobre los presupuestos en tramitación, otorgar prioridad a las actuaciones necesarias para la efectiva constitución y puesta en funcionamiento del nuevo Partido Judicial en la elaboración de los próximos presupuestos.

En un extenso informe, la Consejería concluye que no resulta posible atender a corto plazo la recomendación realizada por esta Institución, en los términos en los que se formula la misma, por las siguientes consideraciones:

*"1ª) La situación financiera y presupuestaria hacen inviable la financiación por parte de la Comunidad Autónoma de Canarias de las obras de infraestructura y dotación tanto de medios materiales como personales necesarios para la constitución efectiva del Partido Judicial de Santa Lucía de Tirajana.*

*2ª) Con independencia de lo anterior, teniendo en cuenta los profundos y numerosos cambios tanto legislativos como organizativos a que está siendo sometida la Administración de Justicia, que conllevan un amplio proceso de revisión y modernización y vistas las conclusiones emanadas de la Comisión de Expertos de Demarcación y Planta Judicial, una de cuyas*

*líneas maestras radica precisamente en la superación del Partido Judicial como base del modelo de Demarcación y Planta Judicial, estimamos que en el momento actual procede ser especialmente prudentes en la toma de decisiones que impliquen la creación de nuevas unidades judiciales pues deben ir en la línea de los cambios que se van a producir próximamente en materia de justicia”.*

Este comisionado ha llegado al límite de sus posibles actuaciones, por lo que ha procedido al archivo de la presente investigación de oficio.

## **8.6. Falta de ejecución de resoluciones judiciales por parte de la administración**

Durante el año 2010, se ha procedido al archivo de varios expedientes en los que este Comisionado venía supervisando la actuación de ciertas administraciones locales, ante un posible incumplimiento de determinadas resoluciones judiciales.

El Ayuntamiento de Telde, al que alude el **EQ-0297/2006**, ha remitido a nuestras oficinas un informe técnico, emitido por sus servicios jurídicos, en el que, analizados los antecedentes del expediente incoado con motivo de la denuncia efectuada por la reclamante, por la ejecución de unas obras ilegales, se concluye:

1º) Solicitar el consentimiento de los afectados para entrar en sus domicilios, con el fin de proceder a la demolición de las obras indicadas en sentencia judicial, o, caso contrario, solicitar autorización judicial para dar cumplimiento al fallo dictado.

2º) Proceder a la ejecución subsidiaria por parte del Ayuntamiento.

3º) Requerir al obligado para que retire los enseres y efectos que se hallen en el lugar, si bien, de no hacerlo, esto no suspenderá la ejecución del acto administrativo.

Hemos dado por finalizadas nuestras actuaciones, en atención a las vías de solución que se deducen de este informe.

En otro caso, ya descrito en anteriores informes, el Cabildo Insular de Tenerife estaba obligado a ejecutar una sentencia dictada por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo Nº 3 de Santa Cruz de Tenerife, con el fin de restaurar la legalidad infringida por una fábrica de bloques de hormigón (**EQ-0888/2006 al 0929/06**).

Este Comisionado había remitido una Resolución al citado Cabildo, para que cumpliera la sentencia dictada, a raíz de la cual el Cabildo resolvió volver a llevar a cabo las actuaciones materiales precisas para la clausura y precinto de las instalaciones no amparadas por la licencia municipal. Actuaciones de precinto que hubo de reiterar en varias ocasiones ya que desde la empresa se procedió a su levantamiento.

Ante esta situación, el Cabildo acordó poner los hechos en conocimiento del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo y de la Fiscalía de la Audiencia Provincial. Al mismo tiempo, esta Institución ha tenido conocimiento de nuevas actuaciones de precinto acordadas por la juez del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 1 de Icod de los Vinos.

En atención a lo expuesto, y teniendo en cuenta las actuaciones llevadas a cabo por este Comisionado y el contenido de los informes emitidos por el Cabildo Insular de Tenerife, de los que se deduce la

intervención de los órganos judiciales competentes, ante el quebrantamiento de los precintos por parte de la empresa obligada, se ha acordado proceder al archivo de los expedientes de referencia.

### **8.7. Registro Civil**

Las oficinas del Registro Civil de Puerto del Rosario, Santa Cruz de la Palma y Las Palmas de Gran Canaria acaparan el mayor número de quejas, y es el lento funcionamiento del Registro Civil de Puerto del Rosario el argumento más reiterado en las reclamaciones recibidas durante el año 2010.

Con ocasión de la tramitación de los **EQ-1427/2009** y **1428/2009**, alusivos a sendas solicitudes de inscripción de la nacionalidad española en el citado registro civil, se notifica a este Comisionado que, desde el pasado 27 de octubre de 2009, se ha instaurado un nuevo sistema de recogida y registro de las solicitudes en materia de nacionalidad.

Dicho sistema consiste en dar cita mediante agenda a los interesados en promover expediente de nacionalidad que son atendidos en mostrador. En la agenda se anota el nombre del solicitante, así como su número de teléfono, por si fuese necesario cambiar el día de la cita ya concedida. En ese momento se le da toda la información con respecto a la documentación que debe aportar con su solicitud, el día para el que es citado. Para la tramitación de estos expedientes están asignadas dos tramitadoras y el gestor.

No obstante, si el interesado, en el momento de ser atendido en el mostrador y darle cita, manifiesta que los documentos que debe aportar ya estarían caducados para dicha fecha, pasa a ser atendido, directamente, por el gestor que se encarga de examinar la documentación y de incoar y tramitar, por orden de llegada, dichos expedientes.

Este era el problema que nos planteaban los promotores de los **EQ-1427/2009** y **1428/2009**, antes citados, a los que se informó del procedimiento. Ellos nos confirmaron que su asunto se encontraba en vías de solución, motivo por el cual hemos archivado sus quejas.

También el reclamante del **EQ-0262/2010** formuló una solicitud de adquisición de la nacionalidad española ante el Registro Civil de Puerto del Rosario. Indica que presentó su petición en el mes de octubre de 2008, y que en el Registro no le da explicaciones sobre el retraso.

A petición de esta Institución han sido examinados en la oficina registral los antecedentes del caso, y se nos indica que, finalmente, en el mes de marzo de 2010, se ha remitido un oficio a la Dirección General de los Registros y del Notariado con una propuesta favorable del órgano instructor para la concesión de la nacionalidad española por residencia. También, en este caso, el expediente ha sido archivado en nuestras oficinas ante las vías de solución alcanzadas.

Por su parte, en el **EQ-0681/2010**, el informe requerido por este Comisionado hacía referencia a la solicitud de inscripción de nacimiento fuera de plazo realizada en el año 2006 por los promotores de la queja, inscripción que no había sido practicada hasta la fecha. Pese a que los interesados fueron informados por el Registro Civil de Puerto del Rosario sobre la remisión de sus solicitudes al Registro Civil Central, según pudieron

comprobar, en dicha oficina central no constaba remisión de documentación alguna.

Dos de los aludidos expedientes registrales, que se habían iniciado con la solicitud para la concesión de la nacionalidad española de los reclamantes, se remontaban al año 2005 y un tercero al año 2003.

A tenor de la información obtenida, en los dos primeros había sido detectado un error consistente en haberse practicado, de forma equivocada, la inscripción de nacionalidad por simple presunción, en el Registro Civil de Puerto del Rosario, que no era el competente, por lo que debía procederse a su cancelación y posterior remisión a la Dirección General de Registros y del Notariado, como así fue acordado.

En el tercero de los casos, se había producido el extravío del expediente físico, por lo que se había acordado su reconstrucción.

Hemos debido paralizar nuestras actuaciones, ya que, en relación con los mismos expedientes, ya había sido remitido por el citado Registro Civil un informe a la Unidad de Atención Ciudadana del Consejo General del Poder Judicial.

En otro caso, el **EQ-0694/2010**, la promotora de la queja indica que se ha dirigido, en reiteradas ocasiones, al Registro Civil de Puerto del Rosario solicitando información sobre el estado de tramitación de su solicitud de rectificación de un error producido en la inscripción de los apellidos de su hijo en el libro de familia, y que no había recibido ninguna respuesta hasta el momento.

Hemos tenido conocimiento de que el registro se encuentra pendiente de la aportación de determinada documentación imprescindible para corregir el error alegado por la reclamante, circunstancia que hemos puesto en su conocimiento. Nos encontramos a la espera de sus posibles alegaciones.

Sobre el Registro Civil de Santa Cruz de La Palma, reseñamos los **EQ-1223/2009**, **1330/2009** y **0635/2010**, alusivos también al retraso en la tramitación de sendos expedientes sobre nacionalidad.

Los reclamantes de los dos primeros expedientes alegaban haber recibido la resolución de la Dirección General de los Registros y del Notariado, por la que se les concedía la nacionalidad española, en febrero y marzo de 2009, respectivamente, sin que, transcurridos más de siete meses, hubiese llegado a su poder la notificación formal de dicha concesión ni la información sobre los posteriores trámites que realizar. Ambos se resolvieron favorablemente. En cuanto al último de los señalados, nos encontramos pendientes de que la reclamante nos actualice la situación del problema planteado.

El registro nos ha reiterado su preocupante situación y la falta de personal para poder paliar el retraso existente.

En cuanto al Registro Civil único de Las Palmas de Gran Canaria, debemos destacar la colaboración prestada por la juez encargada del mismo, especialmente con motivo de la tramitación del **EQ-0780/2010**, referido al retraso en la práctica de la inscripción de nacimiento de la hija de la reclamante, recientemente adoptada en Rusia, asunto que se solucionó de forma favorable.

Sobre un problema similar se planteó el **EQ-0082/2010**. La tramitación de la inscripción de nacimiento fue iniciada en el mes de julio de

2009 y, tras las correspondientes anotaciones en el Registro Civil de Las Palmas, desde el mismo se acordó emitir las oportunas instrucciones al Registro Civil de Santa Brígida, ubicado en el Juzgado de Paz y al que fue remitido el expediente para la práctica de la inscripción, por ser el competente al corresponder al domicilio de los padres.

Desde el Registro de Las Palmas de Gran Canaria se pusieron en contacto con el de Santa Brígida para advertir sobre la prioridad y urgencia en la tramitación del expediente de inscripción, siendo asimismo informado de todo ello el reclamante. En la actualidad, el expediente se encuentra archivado ante las vías de solución alcanzadas.

Finalmente, también se han recibido quejas con referencia a retrasos en el funcionamiento del Registro Civil Central. En concreto, hemos seleccionado para el presente informe los **EQ-0010/2010, 0178/2010, 0490/2010, 0089/2010 y 0414/2010**, todos ellos trasladados a la Defensora del Pueblo para su tramitación.

A través de los tres primeros se denuncian retrasos en la inscripción de sendos matrimonios. Por la experiencia acumulada a lo largo de los años, según nos ha notificado el Registro Civil de San Bartolomé de Tirajana, al que se solicitó informe previo en uno de los casos, este tipo de expedientes no son devueltos por el Registro de Madrid antes del año.

En cuanto a los **EQ 0089/2010 y 0414/2010**, hacen referencia al retraso en la inscripción de la nacionalidad concedida a los promotores de las quejas. En el primer caso, el reclamante había realizado, en el mes de enero de 2009, el juramento o promesa de fidelidad al Rey y obediencia a la Constitución, tras serle notificada la concesión de la nacionalidad española, si bien, transcurrido más de un año, no se había emitido resolución para su inscripción. En el segundo caso, constaba acta de juramento de diciembre del año 2006, sin que se hubiese practicado la inscripción solicitada.

## **8.8. Colegios profesionales**

### **8.8.1. Dilación en la resolución de expedientes de queja**

La mayoría de las reclamaciones que se incluyen bajo este epígrafe hacen referencia, como en anteriores ejercicios, al retraso en la actuación de determinados colegios profesionales, fundamentalmente los colegios de abogados, a la hora de resolver las quejas que se formulan ante lo que los reclamantes consideran una irregular actuación de sus abogados.

En el caso del **EQ-1281/2009**, el problema planteado por el reclamante, relativo a la ausencia de contestación a la reclamación presentada contra una letrada perteneciente al Colegio de Abogados de Las Palmas, se ha solucionado de manera favorable.

No obstante, dado que en el acuerdo adoptado por el Colegio no se mencionan los recursos legalmente previstos contra la citada resolución, así como el plazo para su formulación y órgano ante el que deban presentarse, y habida cuenta las prescripciones contenidas en los artículos 7.4 y 17 del Reglamento de Procedimiento Disciplinario, aprobado por el Pleno del Consejo General de la Abogacía Española del día 25 de junio de 2004, y, con el rango de norma supletoria, lo establecido en el artículo 58.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, este Comisionado ha remitido una Resolución al citado colegio profesional

recomendándole la conveniencia de notificar, de nuevo, al reclamante el acuerdo adoptado subsanando dicha omisión.

La recomendación ha sido aceptada por lo que, resuelto el asunto que motivó nuestra intervención y subsanados los defectos formales del acuerdo adoptado, hemos procedido al archivo del expediente.

También con referencia al Colegio de Abogados de Las Palmas, se ha tramitado el **EQ-0619/2010**, alusivo al problema de un ciudadano que, habiendo presentado una queja ante el referido Colegio profesional, respecto a la falta de interés mostrada por el abogado que le fue designado por turno de oficio para su defensa, y correspondiendo su tramitación al Consejo Canario de Colegios de Abogados, no había visto resuelto su problema, no sólo por la ausencia de respuesta formal del consejo, sino porque la confianza con el letrado denunciado se había visto gravemente afectada y requería el nombramiento de un nuevo letrado.

Al final, tras las gestiones realizadas por este comisionado ante ambos organismos, el problema del reclamante se resolvió, de manera favorable, ya que, si bien el consejo estimó que no existía responsabilidad disciplinaria que se derivase de la actuación del letrado, el colegio procedió a la designación de un nuevo abogado, una vez se produjo la renuncia del designado en un primer momento.

Igual motivo de queja sustentó las reclamaciones presentadas en los **EQ-0280/2009**, **1473/2009** y **1118/2010**, referidos también al Colegio de Abogados de las Palmas. Los dos primeros se resolvieron de forma favorable, lo que ha dado lugar a su archivo, y nos encontramos a la espera de la información requerida en el último de los expedientes reseñados.

Por otra parte, el Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife ha sido objeto de reclamación por medio de los **EQ-0744/2010** y **0836/2010**, alusivos, asimismo, al retraso en la resolución de sendas quejas interpuestas por los reclamantes ante la falta de atención de los letrados que les fueron designados por turno de oficio.

En el primer caso, y tras su reiteración, hemos recibido el informe solicitado al citado colegio profesional que informa a este Comisionado de que, a raíz de la queja planteada por la reclamante, se ha instruido el correspondiente expediente informativo, del que se ha dado traslado a la letrada denunciada para que formule las alegaciones que tenga a bien realizar, alegaciones de las que se encontraba pendientes.

Se ha solicitado, de nuevo, la colaboración del colegio con el fin de que nos mantenga al corriente de la tramitación del referido expediente, y nos informe sobre la resolución que decida adoptar.

En cuanto al **EQ-0836/2010**, el colegio se viene demorando en dar respuesta a la solicitud de informe remitida desde nuestras oficinas, por lo que hemos procedido a su reiteración.

Para finalizar, traemos a colación la sugerencia que se remitió el pasado año al Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma a través del **EQ-0520/2008**.

La reclamante se había dirigido a esta Institución manifestando que el acuerdo de archivo adoptado por el Colegio de Abogados de Santa Cruz de

La Palma, en el expediente informativo abierto a su abogado, no le había sido notificado.

A petición de este Comisionado, la citada corporación profesional nos comunicó que la resolución de archivo le fue notificada a la reclamante por carta certificada, si bien fue devuelta por el servicio de correos al no ser retirada. Por su parte, la interesada nos hizo notar que, dado que el envío se realizó en el mes de agosto, época en la que muchos carteros son sustituidos, el aviso pudo no ser entregado correctamente en su domicilio.

En atención a las circunstancias del caso, y si bien se indicó a la reclamante la posibilidad de personarse en las oficinas del colegio con el objeto de ser convenientemente notificada, este Diputado del Común sugirió al colegio de abogados la posibilidad de remitir, de nuevo, a la interesada el acuerdo de archivo en cuestión, indicándole el domicilio al que podía dirigir su comunicación y solicitándole que nos informase sobre la decisión que resolviese adoptar al respecto.

La ausencia de nueva notificación, confirmada por la promotora de la queja, y la falta de respuesta a la sugerencia efectuada han requerido varias gestiones por parte de esta Institución, sin resultado positivo alguno. Al final, en un informe recibido durante el ejercicio que nos ocupa, el colegio manifiesta que ya remitió, en su momento, la información solicitada, y que no tenía nada nuevo que manifestar.

Hemos considerado no aceptada nuestra sugerencia, Se ha llegado al límite de nuestras posibles actuaciones en este asunto y, en consecuencia, hemos procedido a archivar el expediente, dando cuenta de nuestras gestiones a la interesada.

### **8.8.2. Turno de oficio**

Sobre el turno de oficio, se ha tramitado una reclamación el **EQ-0573/2010**. La promotora de la reclamación actúa en nombre de su madre, al tratarse de una persona de avanzada edad, y denuncia la situación de indefensión en la que esta se encuentra a pesar de haberle sido reconocido el derecho a la asistencia jurídica gratuita.

En efecto, desde septiembre del año 2009, fecha en que la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Santa Cruz de Tenerife le reconociese a su madre el referido derecho, habían sido cuatro los letrados designados para su defensa en el procedimiento civil ordinario que deseaba iniciar con el fin de reclamar, a otro letrado, los daños y perjuicios que entiende se han derivado de su actuación.

El último de los letrados designados había remitido un escrito al colegio, hacía ya tres meses, por el que presentaba su renuncia a la defensa, dándose la circunstancia de que, en el momento de su queja, la reclamante desconocía el trámite concedido al escrito de este letrado, la resolución adoptada, así como la valoración que hubiese podido efectuar dicha corporación profesional acerca de los escritos que la propia interesada había presentado denunciando la situación.

Debemos señalar a este respecto, que tanto la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita (artículo 31) como el Real Decreto 996/2003, de 25 de julio, por el que se aprueba su Reglamento (artículo 27) determinan las obligaciones profesionales de los abogados y procuradores designados en virtud del turno de oficio, si bien el texto de la

Ley hace una salvedad al regular dichas obligaciones *"sin perjuicio del efecto de las causas de renuncia o excusas que están previstas en la Ley"*.

En ambas normas solo se establecen la posibilidad de excusa en el orden penal, para lo que deberá concurrir un motivo personal y justo, que será apreciado por los decanos de los colegios.

En el caso de darse estas circunstancias, según el ya citado artículo 31, la excusa deberá formularse en el plazo de tres días desde la notificación de la designación y resolverse en el plazo de cinco días desde su presentación.

En el presente caso, habían transcurrido más de siete meses desde que le fue reconocido a la madre de la reclamante el derecho a la asistencia jurídica gratuita, sin que dicho derecho hubiese podido hacerse efectivo y, por ende, su pretensión haya podido ser deducida ante los órganos judiciales. Al mismo tiempo, habían transcurrido tres meses sin que la interesada conociera la resolución adoptada por el colegio a raíz del escrito de renuncia presentado por el último letrado.

En atención a todo ello, dirigimos una Resolución al Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife recomendándole la conveniencia de adoptar, con la mayor brevedad posible, la resolución que correspondiese sobre el escrito de renuncia presentado, dando cuenta del acuerdo adoptado a la reclamante, al tiempo que le solicitamos informe sobre los criterios seguidos en la tramitación y resolución de excusas, o escritos de renuncia, que son planteados, en cualquier orden jurisdiccional, por letrados designados en virtud del turno de oficio.

Si bien nuestra recomendación fue acogida, de forma favorable, por el colegio, que resolvió aceptar la renuncia presentada y designar nuevo letrado, sin embargo, hemos debido reiterar, en varias ocasiones, nuestra solicitud de informe no contestada, recordando al Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife que, en cuanto corporación de Derecho público, está obligado a colaborar, con carácter preferente y urgente, con el Diputado del Común en sus actuaciones relativas a aquellas facetas de la actividad colegial de indudable interés público.

Por otra parte, se siguen recibiendo quejas con referencia al retraso en la tramitación de las solicitudes de asistencia jurídica gratuita.

El reclamante del **EQ-0883/2010** acudió al Colegio de Abogados de Las Palmas, en el mes de agosto, con el objeto de solicitar el nombramiento de un letrado del turno de oficio. Desde el servicio de orientación jurídica le facilitaron cita para el 15 de noviembre de 2010, con el fin de otorgar el trámite que procediese a su solicitud.

El pasado año, en supuestos de procedimientos judiciales ya iniciados, esta Institución remitió una Resolución al referido colegio de abogados, en la que se le recomendaba la conveniencia de adoptar cuantas medidas fuesen precisas con el fin de acomodar la tramitación de dichos expedientes a los plazos legalmente establecidos, evitando, de este modo, no sólo que estos 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.

En su respuesta, el colegio nos había indicado que, a raíz del progresivo aumento de solicitudes con motivo de la crisis económica, y ante la judicialización de todos los aspectos de la vida, en los últimos años, se había venido reforzando el departamento del turno de oficio y asistencia jurídica gratuita, esperando, al mismo tiempo, tener operativo, para el

primer trimestre de 2010, el programa SIGA que permitiría la agilización de todo el procedimiento de solicitud y tramitación de la justicia gratuita.

Dado que los retrasos se siguen produciendo, se requirió un informe del colegio acerca de la implantación del referido programa de gestión y demás actuaciones llevadas a cabo, o acordadas, desde la fecha de su respuesta, con el fin de reducir el tiempo de espera de los solicitantes de justicia gratuita.

En fechas recientes, recibimos una nueva comunicación del Colegio de Abogados de Las Palmas informando que, en cumplimiento de lo previsto en la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, en relación con la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio (Ley Omnibus), desde el mes de agosto de 2010, se encuentra instalado en el Colegio de Abogados de Las Palmas un servicio telemático de recepción de la documentación exigida a los solicitantes de justicia gratuita. En la actualidad se están cerrando los acuerdos con el resto de administraciones como la gerencia del catastro, ayuntamientos, etc., de forma que el ciudadano no tenga que estar desplazándose de un lado a otro para poder conseguir la documentación exigida para acreditar su derecho. Ello conlleva, según se nos manifiesta desde el colegio, un proceso lento de superación de las dificultades técnicas, por lo que se espera que de aquí a mediados del año 2011 se podrá ofrecer al ciudadano un mejor servicio.

A este respecto hemos tenido conocimiento del Convenio celebrado entre la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos (Dirección General del Catastro) y los Ilustres Colegios de Abogados de Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife, de colaboración en materia de gestión catastral (BOE de fecha 26 de noviembre de 2010). En materia de asistencia jurídica gratuita, el convenio permitirá a los colegios la obtención electrónica, sin requerir el consentimiento del titular catastral, de la información que requiera para la tramitación de las solicitudes de reconocimiento de justicia gratuita.

En cuanto a situaciones de especial urgencia o necesidad, se suele adelantar la fecha dada inicialmente con el fin de no causar perjuicio al solicitante de justicia gratuita, por lo que, en el caso concreto del **EQ-0883/2010**, se ha solicitado a este Comisionado que se le comunique al reclamante la necesidad de personarse con la mayor brevedad en las oficinas del servicio de orientación jurídica a los efectos de estudiar su caso y la conveniencia de agilizar el nombramiento del letrado de oficio requerido.

También con referencia al funcionamiento del turno de oficio, y, en concreto, sobre la necesidad de dotar a dicho servicio de profesionales especializados en materia penal de menores, continúa la tramitación de la investigación de oficio registrada bajo la referencia **EQ-0750/2007**.

Por los informes recabados, y otras noticias aparecidas en los medios de comunicación, conocemos que se está demandando, sobre todo por las comunidades autónomas con competencias transferidas en materia de Justicia, la revisión de la normativa reguladora del acceso a la asistencia jurídica gratuita, en vigor desde el año 1996. La actual coyuntura económica ha provocado un aumento en las solicitudes de justicia gratuita, consecuencia, a su vez, del incremento de procesos judiciales y del empeoramiento de las posibilidades económicas de los ciudadanos, todo lo

cual ha supuesto un incremento del gasto que realizan las comunidades autónomas para subvencionar este derecho.

En este contexto, la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia ha venido dando cuenta a este Comisionado de las reuniones mantenidas con los colegios de abogados y procuradores para la adopción de acuerdos puntuales, entre otros, los encaminados a conseguir una adecuada atención del servicio de asistencia letrada al detenido y el establecimiento de las guardias necesarias. A este respecto, el pasado 7 de junio, se ha suscrito un acuerdo de colaboración entre la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad y el Ilustre Colegio de Abogados de las Palmas, el Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma y el Colegio de Abogados de Lanzarote, en materia de asistencia jurídica gratuita, con una vigencia de tres años.

Previamente, en el curso de la investigación realizada, de la que hemos dado cuenta en anteriores informes a la Cámara autonómica, este Comisionado había requerido a la referida administración datos actualizados sobre el estado de los trabajos acometidos en colaboración con los colegios de abogados y colegios de procuradores, para la revisión de la asistencia jurídica gratuita, y, en concreto, su repercusión en la creación de turnos especializados en materia penal de menores.

Sobre esta última cuestión, el centro directivo reitera un anterior informe en el que exclusivamente consignaba que *"en las ciudades de Las Palmas de Gran Canaria y Santa Cruz de Tenerife se cuenta con una guardia diaria específica para la asistencia a menores. Los Colegios de Abogados deben velar porque los letrados que atiendan esta guardia tengan la formación específica en la materia si bien no hay formalmente un turno creado con esta especialización"*.

La Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia nos había informado, en el año 2009, que consideraba 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 forma inexcusable, un curso de especialización en esta materia, así como que la revisión de la normativa canaria en la materia comprendería el establecimiento, por parte de los colegios de abogados, de turnos especializados, entre otras cuestiones, en materia de menores.

En la actualidad, se está procediendo al estudio técnico de los datos obtenidos a lo largo de la tramitación del presente expediente, con carácter previo a adoptar la resolución que proceda, habida cuenta que la recepción del último informe ha tenido lugar en los últimos días del año.

### **8.9. Instituciones penitenciarias**

El pasado 2 de agosto, se publicó en el B.O.E. la Orden INT/2110/2010, de 21 de julio, por la que se crea, entre otros, el Centro Penitenciario Las Palmas II, en la isla de Gran Canaria. Su ubicación se establece en el término municipal de San Bartolomé de Tirajana.

Al ser evidente el actual déficit de plazas penitenciarias en Canarias, el nuevo centro permitirá paliar la sobreocupación existente y facilitará el cumplimiento de las penas en una prisión próxima a la zona de arraigo social de los reclusos.

No obstante, durante el presente ejercicio hemos tenido conocimiento de nuevos traslados masivos de presos desde las cárceles canarias a diferentes prisiones del norte peninsular.

Algunos de ellos han presentado queja ante esta Institución, y, de nuevo, el motivo de la mayor parte de las reclamaciones presentadas por la población reclusa es el traslado a la península y, en consecuencia, su desarraigo social.

Así, los **EQ-0041/2010, 0263/2010, 0420/2010, 0748/2010, 0796/2010, 0866/2010, 0952/2010, 1009/2010 y 1095/2010** se refieren al próximo traslado de internos, bien desde la prisión de las Palmas, o bien desde el Centro Penitenciario Tenerife II, a un centro de la Península. A través de las quejas planteadas se solicita la urgente intervención de esta Institución ante el desarraigo que el traslado supone y la carencia de medios por parte de las familias para poder visitar a los reclusos, circunstancias que se repiten en la mayor parte de los casos.

En algunos de los expedientes tramitados, se alegan minusvalías o enfermedades que afectan a los internos y que aconsejarían su permanencia en el actual centro de destino, así como, en ocasiones, el perjuicio que el traslado supondría para la inclusión del penado en programas de rehabilitación para drogodependientes.

En el caso de los **EQ-0421/2010, 0721/2010, 0929/2010, 1025/2010, 1091/2010 y 1219/2010**, son quejas de presos ya trasladados los centros penitenciarios de Lugo, A Lama (Pontevedra), Soria, León, Albocaser (Castellón) o Morón de la Frontera (Sevilla), y se solicita el acercamiento de los reclusos a su entorno familiar, al tiempo que se denuncia la situación de los presos canarios que es encuentran cumpliendo condena fuera de las islas, ya que la lejanía comporta, en la mayoría de los casos, la denegación de permisos de salida, así como el disfrute de otros beneficios penitenciarios.

En cuanto a otros asuntos planteados, también han sido objeto de reclamación: la denegación de permisos de salida y no progresión a tercer grado de tratamiento penitenciario (**EQ-0966/2010**); el cambio de módulo (**EQ-0051/2010 y 1010/2010**); la petición de la madre de un recluso que solicita se le respete a su hijo el tercer grado de tratamiento, del que venía disfrutando en la prisión de Palma de Mallorca antes de su traslado al centro penitenciario de Las Palmas (**EQ-0285/2010**); o las dificultades que nos manifiesta un recluso del centro penitenciario de Salto del Negro para registrarse como pareja de hecho junto a una interna y poder facilitar, de ese modo, su destino en el mismo centro penitenciario (**EQ-0343/2010**).

Todos los expedientes han sido trasladados a la Excm. Sra. Defensora del Pueblo por razón de sus competencias.

### **8.10. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común en el Área de justicia**

**EQ-0520/2008.** Sugerencia al Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma sobre la posibilidad de remitir, de nuevo, a la reclamante el acuerdo de archivo adoptado en el expediente informativo abierto al abogado encargado de su defensa en un expediente judicial.

La sugerencia no ha sido aceptada.

**EQ-1281/2009.** Recomendación remitida al Colegio de Abogados de Las Palmas sobre la conveniencia de notificar, de nuevo, al reclamante el acuerdo adoptado a raíz de un escrito de queja presentado por este, subsanando la omisión producida en cuanto a los recursos legalmente previstos contra el mismo, plazo de resolución y órgano ante el que deban presentarse.

La recomendación ha sido aceptada.

**EQ-0228/2009.** Recomendación remitida a la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad relativa a la constitución del nuevo Partido Judicial de Santa Lucía de Tirajana, sobre la conveniencia de agotar, en el ejercicio de sus competencias, cuantas vías estime posibles para la financiación, a corto plazo, de las obras necesarias para la constitución del nuevo Partido Judicial, o, en el supuesto de resultar inviable la actuación sobre los presupuestos en aquel momento en tramitación, otorgar prioridad a las actuaciones necesarias para la efectiva constitución y puesta en funcionamiento del nuevo Partido Judicial en la elaboración de los próximos presupuestos.

La recomendación no ha sido aceptada.

**EQ-0573/2010.** Recomendación al Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife relativa a la tramitación de excusas presentadas por los letrados designados en virtud del turno de oficio, sobre la conveniencia de adoptar, con la mayor brevedad posible, la resolución que corresponda respecto al escrito de renuncia planteado por el último letrado designado en virtud del turno de oficio, dando cuenta del acuerdo que adopte a la reclamante.

Al mismo tiempo, se ha solicitado al Colegio un informe sobre los criterios seguidos en la tramitación y resolución de las excusas, o escritos de renuncia, que son planteados, en cualquier orden jurisdiccional, por letrados designados en virtud del turno de oficio.

La recomendación ha sido aceptada, si bien el colegio de abogados no ha dado respuesta a la petición de informe efectuada por este Comisionado, pese a su reiteración.

### **8.11. Resoluciones más significativas en el Área de Justicia**

**EQ-0573/2010.** Recomendación al Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife sobre la conveniencia de adoptar la resolución que corresponda respecto al escrito de renuncia planteado por un letrado, y solicitud de información complementaria.

Ha presentado escrito de queja en esta Institución doña..., que ha quedado registrado con al referencia **EQ-0573/2010**, la cual rogamos cite siempre que se dirija a nosotros en relación con este asunto.

La reclamante, que actúa en representación de su madre, doña..., nos aporta un escrito presentado ante ese Colegio de Abogados, con fecha 10 de marzo de 2010 (adjuntamos copia), a través del cual expone la situación de indefensión en que esta se encuentra, a pesar de haberle sido reconocido el derecho a la asistencia jurídica gratuita.

Efectivamente, desde el 16 de septiembre de 2009, fecha en la que la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Santa Cruz de Tenerife le reconociese a su madre el referido derecho (expt...), han sido cuatro los

letrados designados para su defensa en el procedimiento civil ordinario que desea iniciar con el fin de reclamar a otro letrado, don... los daños y perjuicios que entiende se han derivado de su actuación.

El último de los letrados designados, don..., remitió un escrito a ese Colegio profesional, con fecha de 12 de febrero pasado, en el que presentaba su renuncia a la referida defensa debido a ciertas discrepancias surgidas con su cliente, amén de haberse visto gravemente afectada la confianza debida entre cliente y abogado.

A la fecha actual, la reclamante alega, no sólo no haber recibido respuesta a su escrito del pasado mes de marzo, sino que desconoce, también, el trámite concedido al escrito presentado por el último letrado designado, así como la resolución que haya podido ser adoptada por el Colegio.

A la vista de los hechos expuestos, hemos acordado someter a su juicio las siguientes

### **CONSIDERACIONES**

**Primera.-** Tanto la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita (art. 31) como el Real Decreto 996/2003, de 25 de julio, por el que se aprueba su Reglamento (artículo 27) determinan las obligaciones profesionales de los abogados y procuradores designados en virtud del turno de oficio, si bien el texto de la Ley hace una salvedad al regular dichas obligaciones "*sin perjuicio del efecto de las causas de renuncia o excusas que están previstas en la Ley*".

Abundando en esta cuestión, ambos cuerpos legales establecen que sólo en el orden penal podrán los abogados designados excusarse de la defensa. Para ello deberá concurrir un motivo personal y justo, que será apreciado por los decanos de los colegios.

**Segunda.-** En cuanto al procedimiento que hay que aplicar en tales casos, el precitado artículo 31 de la Ley, en su tercer párrafo, determina que la excusa deberá formularse en el plazo de tres días desde la notificación de la designación y resolverse en el plazo de cinco días desde su presentación.

Por lo que en el caso que nos ocupa, han transcurrido más de siete meses desde que le fue reconocido a la madre de la reclamante el derecho a la asistencia jurídica gratuita, sin que dicho derecho haya podido hacerse efectivo y, por ende, su pretensión haya podido ser deducida ante los órganos judiciales. Al mismo tiempo, la reclamante se encuentra, desde el pasado mes de febrero, a la espera de la resolución que adopte el Colegio a raíz de la renuncia presentada por el último letrado designado.

En atención a ello, **le recomendamos** la conveniencia de adoptar, con la mayor brevedad posible, la resolución que corresponda respecto al escrito de renuncia planteado por el letrado don..., dando cuenta del acuerdo que adopte a la reclamante.

Asimismo, **le solicitamos nos informe** sobre los criterios seguidos por ese Colegio profesional en la tramitación y resolución de las excusas, o escritos de renuncia, que son planteados, en cualquier orden jurisdiccional, por letrados designados en virtud del turno de oficio.

**EQ-0228/2009.** Recomendación a la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias sobre la efectiva constitución y puesta en funcionamiento del Partido Judicial de Santa Lucía de Tirajana.

Nos dirigimos a V.E. con relación a la investigación de oficio que se tramita en esta Institución con la referencia **EQ-0228/2009**, la cual le rogamos se cite en posteriores comunicaciones, alusiva a la eliminación en los presupuestos del Gobierno de Canarias, de las partidas destinadas a la construcción de los juzgados correspondientes al nuevo Partido Judicial de Santa Lucía de Tirajana.

Con fecha 16 de diciembre de 2008, tuvo entrada en esta Institución un escrito remitido por el Ayuntamiento de Santa Lucía, al que se adjuntaba la declaración institucional suscrita por el Pleno del Ayuntamiento, en sesión ordinaria celebrada el día 27 de noviembre de 2008, por medio de la cual mostraba su desacuerdo con dicha medida al tiempo que solicitaba el amparo del Diputado del Común en defensa de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas del Sur de Gran Canaria a unas condiciones adecuadas para la atención de la Justicia.

Según se exponía en la citada declaración institucional, tras la modificación de la demarcación judicial del Sur de la isla y la publicación de la Ley 2/2005, de 23 de junio, por la que se fijaba la capitalidad del Partido Judicial Nº8 de la provincia de Las Palmas en la ciudad de Santa Lucía, en los presupuestos generales de esta Comunidad para el año 2008 se había consignado una partida para el inicio de las obras correspondientes a los juzgados de Primera Instancia e Instrucción previstos para este nuevo Partido Judicial, así como previsiones para el año 2009 y siguientes.

No obstante, en los presupuestos del Gobierno de Canarias correspondientes al año 2009, habían desaparecido las anteriores partidas presupuestarias, pese a la urgente necesidad de los nuevos juzgados, ya que Santa Lucía seguía funcionando con un Juzgado de Paz absolutamente desbordado, al tiempo que los juzgados de Primera Instancia e Instrucción de San Bartolomé de Tirajana se encontraban cada vez más saturados. A todo ello cabía añadir un crecimiento constante de la población que hacía cada vez más apremiante la necesidad de los nuevos órganos judiciales ya previstos.

Tras el acuerdo adoptado por este Comisionado parlamentario de iniciar una investigación de oficio sobre la problemática expuesta, con el objeto de conocer las actuaciones acordadas o que tuviese previsto acordar la Administración autonómica para la efectividad del nuevo Partido Judicial creado, se requirió la colaboración de esa Consejería.

En un informe facilitado a esta institución, de fecha 22 de abril de 2009, por la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia (r/s CPRA/3672), se confirma que:

*".....efectivamente, tal como señala el Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana, existía en el 2008 una partida presupuestaria para la realización de una obra consistente en la construcción del futuro edificio que albergaría los nuevos Juzgados de Primera Instancia e Instrucción del Partido Judicial de Santa Lucía de Tirajana, que estaría ubicado en el núcleo poblacional de Vecindario. De hecho, el proyecto de obra se contrató y redactó por parte de este Centro Gestor, precisamente porque esta Administración competente es muy consciente de las necesidades apremiantes de nuevas infraestructuras en varios partidos judiciales,...*

*Aunque en la actualidad dicha partida no esté ya prevista, este dato no significa que haya decaído el interés de esta Administración, o no sea una cuestión urgente el atender la necesidad de la citada infraestructura judicial, sino que en el nuevo contexto económico, ya por todos conocido, la Consejería responsable ha tenido que hacer reajustes y recortes de partidas y actuar conforme a prioridades de gobierno, sin que por ello se hayan excluido acciones administrativas o financieras encaminadas a la construcción de ésta y otras infraestructuras que requieren soluciones inmediatas.*

*Así pues...precisamente por la importancia de realizar la obra descrita...es por lo que esta Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia está estudiando 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 infraestructuras judiciales a pesar de los recortes financieros que la crisis económica global ha exigido a nivel presupuestario de gobierno.*

*En este momento, el Servicio de Contratación y Equipamiento 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, respondiendo a las necesidades de conjugar financiación pública y financiación privada para la ejecución de costosas infraestructuras públicas, en la dirección apuntada por la nueva Directiva Europea, y en la línea ya iniciada por otras comunidades autónomas.*

*Una vez concluido dicho estudio, este Gobierno, y en concreto esta Dirección General, estará en mejor disposición para decidir una forma de acometer a corto plazo las citadas infraestructuras judiciales en condiciones o con garantías suficientes de continuidad en lo que respecta a la seguridad de su financiación hasta su completa realización y puesta en funcionamiento”.*

Transcurrido un tiempo prudencial desde esta primera comunicación, se requirió un nuevo informe sobre el resultado del anunciado estudio de viabilidad.

En el documento facilitado con fecha 24 de marzo de 2010 (r/s CPRA/2689), el citado Centro Directivo manifiesta que:

*“.....esta Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia realizó un contrato de servicios, de fecha 19 de octubre de 2009, con la empresa Price Waterhouse Coopers, para la realización de un Estudio de Viabilidad económico-financiera y jurídica sobre la posibilidad de emplear nuevas fórmulas de financiación así como nuevas modalidades o mecanismos jurídicos de contratación pública....*

*Una vez concluido dicho estudio y entregado el resultado definitivo en fecha 2 de febrero de 2010, la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias considera bastante dificultosa la posibilidad de emplear fórmulas de financiación privada para la realización de las obras y gestión de los servicios de mantenimiento integral (modelo de concesión pública) debido al altísimo coste a medio plazo que supone este sistema de financiación público-privada. Así pues, será finalmente el Gobierno el que haya de tomar la decisión última en relación con la fórmula más adecuada para asumir la construcción, tanto del edificio de los nuevos Juzgados de Santa Lucía de Tirajana, como del futuro edificio sede judicial*

*de Santa Cruz de Tenerife. Por otra parte, en el caso de que finalmente se decida que la financiación del coste de la construcción se haga exclusivamente con capital público, es decir, con fondos propios, y teniendo en cuenta las limitaciones presupuestarias actuales, a partir del próximo ejercicio habría que ir concretando las partidas destinadas a estos fines, una vez se vayan concluyendo las actuales obras en ejecución (nueva sede judicial de Las Palmas de Gran Canaria y nuevo edificio de Juzgados de San Cristóbal de La Laguna), cuya finalización está prevista para el ejercicio 2012”.*

Con el objeto de que se nos concretaran los acuerdos adoptados para la fórmula que, al final, estuviese previsto adoptar para asumir la construcción de los nuevos juzgados, así como las previsiones existentes en cuanto a los plazos previstos para acometer las obras pendientes, este Diputado solicitó de nuevo la colaboración de esa Administración, que finalmente nos confirma (r/s CPRA78947 de fecha 15 de septiembre de 2010) que *“el altísimo coste que supone el empleo de fórmulas mixtas de financiación (público-privada) para el acometimiento de las obras, conlleva la necesidad de realizar éstas solamente con capital público. En la previsión presupuestaria del próximo ejercicio no se contempla tal financiación debido a los importantes recortes efectuados, por lo que la concreción de posibles partidas destinadas a aquel fin no es posible por el momento.*

*No obstante, dependiendo de la evolución presupuestaria, este Departamento dará oportuna información a esa Oficina de producirse algún cambio relevante”.*

A la vista de los antecedentes expuestos, hemos acordado someter a V.E. las siguientes

## **CONSIDERACIONES**

**I.-** En primer lugar, debemos remontarnos al año 2003 y, en concreto, a las reformas introducidas por la Ley Orgánica 19/2003, de 23 de diciembre, de modificación de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial. Su Disposición Adicional Undécima, de reforma de la Ley 38/1988, de 28 de diciembre, de Demarcación y Planta Judicial, introduce una modificación del Anexo I relativo a *“Relación de términos municipales agrupados por partidos judiciales”* que alcanza a la provincia de Las Palmas donde se fija el ámbito territorial del Partido Judicial N<sup>o</sup>8 que comprenderá los municipios de Agüimes y Santa Lucía de Tirajana.

Posteriormente, la Comunidad Autónoma de Canarias, en el ejercicio de sus competencias, establecería la capitalidad del mismo en la ciudad de Santa Lucía de Tirajana, mediante Ley 2/2005, de 23 de junio.

Ya en aquel momento, la exposición de motivos de la norma autonómica recogía el crecimiento espectacular que, en los últimos años, habían experimentado los municipios de Agüimes y Santa Lucía de Tirajana, *“motivado por el aumento constante de la población y el volumen de la actividad en la zona, situación a la que se asocia un desarrollo análogo de la conflictividad y de la problemática social, principalmente concentrado en el enclave poblacional de Vecindario. Como quiera que por lo que respecta a la jurisdicción civil, teniendo en cuenta el mayor número de habitantes de derecho, es lógico deducir que asimismo generaría un mayor número de asuntos en este orden jurisdiccional, mereciendo señalar la gran carga de trabajo que soportan los juzgados radicados en dichos enclaves”.*

**II.-** Si bien huelga, por conocido, que traigamos aquí a colación la gran carga de trabajo que soportan los Juzgados de Paz de Agüimes y Santa Lucía de Tirajana, no podemos dejar de señalar algunas breves consideraciones contenidas en informes facilitados a esta Institución por los titulares de los referidos órganos judiciales.

Desde el año 2005, el Juzgado de Paz de Agüimes se ha venido dirigiendo a diferentes organismos públicos (Consejo General del Poder Judicial, Tribunal Superior de Justicia de Canarias, Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, Viceconsejería de Justicia y Seguridad, Decanato de los Juzgados de Telde...) con el fin de que se adopten las medidas oportunas a la vista de los datos que, en cuanto a carga de trabajo, registra, atendiendo a una población que alcanza prácticamente los 30 000 habitantes, más el polígono industrial de Arinaga. Ya en el año 2007 registró un total de 2 596 exhortos, y, a mediados de 2008, había tramitado 1 563, además de otras actuaciones de su competencia y de innumerables gestiones en materia de Registro Civil.

Por lo que al Juzgado de Paz de Santa Lucía de Tirajana se refiere, dado que la población del municipio asciende a 61 000 habitantes, se encuentra totalmente saturado y desbordado a la hora de atender los asuntos que tiene encomendados. Además de otras actuaciones, durante el año 2007 registró un total de 3 677 exhortos y en el primer semestre de 2008 estos ascendían ya a 3 614. A ello cabe añadir, asimismo, un importantísimo volumen de actuaciones en materia de Registro Civil.

La situación de los Juzgados de Telde y San Bartolomé de Tirajana, encargados respectivamente de los asuntos que generan los citados Juzgados de Paz, no es más halagüeña. La Memoria del Tribunal Superior de Justicia de Canarias correspondiente al año 2009, recoge la necesaria creación de cuatro juzgados más para el Partido Judicial de Telde, además de la separación de las jurisdicciones civil y penal, así como tres unidades judiciales más para el Partido Judicial de San Bartolomé de Tirajana, ante el notable aumento de asuntos que vienen registrando, tanto civiles como penales.

A este respecto, si bien durante el año 2010 han sido creados los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción Nº 8 de Telde y Nº 8 de San Bartolomé de Tirajana, su efectiva entrada en funcionamiento ha sido aplazada hasta el 30 de junio de 2011 (Orden JUS/3041/2010, de 17 de noviembre, por la que se modifica la Orden JUS/2746/2010, de 15 de octubre, en relación con la fecha de entrada en funcionamiento de unidades judiciales correspondientes a la programación del año 2010).

**III.-** Consecuencia de la situación expuesta son las dificultades con las que se encuentran los órganos judiciales reseñados a la hora de llevar a la práctica el derecho a la tutela judicial efectiva de los justiciables que acuden a aquellos en defensa de sus intereses.

No hay que olvidar que el derecho que recoge el artículo 24 de nuestro texto constitucional es uno de los más relevantes en un Estado de Derecho, puesto que de su efectividad depende la operatividad y el reconocimiento de los restantes derechos, y que el mismo comprende, no sólo la obtención de un pronunciamiento judicial, sino también que la Administración de Justicia se produzca en condiciones dignas y dentro de plazos razonables, lo que implica un adecuada provisión de órganos judiciales así como que estos se

encuentren convenientemente dotados para el ejercicio de su función jurisdiccional.

Es evidente, y así nos consta por los informes emitidos, la preocupación de esa Administración por la apremiante necesidad de constitución de las nuevas unidades judiciales, lo que le ha llevado a estudiar fórmulas alternativas (conjugando financiación pública y privada) que permitiesen acometer las infraestructuras precisas, si bien, al final, y debido al elevado coste que supondría la utilización de fórmulas mixtas, se ha optado por su exclusiva financiación con cargo al capital público.

Partiendo de dicha opción, la actual coyuntura económica y la existencia de otras prioridades de gobierno no han permitido, según se nos ha informado, incluir las partidas correspondientes a la constitución del nuevo Partido Judicial de Santa Lucía de Tirajana dentro de la previsión presupuestaria del próximo ejercicio.

No obstante, este Diputado del Común, aún siendo consciente del nuevo contexto económico y de los reajustes y recortes que la actual situación requiere, así como de las dificultades que ello entraña, entiende que la problemática que nos ocupa requiere soluciones a corto plazo que permitan garantizar el derecho de los ciudadanos del Sur de Gran Canaria a la tutela judicial efectiva.

En virtud de los antecedentes y de las consideraciones expuestas, de conformidad con lo dispuesto en el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, hemos resuelto remitir a V.E. la siguiente Resolución del Diputado del Común:

### **RECOMENDACIÓN**

De agotar, en el ejercicio de sus competencias, cuantas vías estime posibles para la financiación, a corto plazo, de las obras necesarias para la constitución del nuevo Partido Judicial de Santa Lucía de Tirajana, o, en el supuesto de resultar inviable la actuación sobre los presupuestos actualmente en tramitación, debe otorgar prioridad a las actuaciones necesarias para la efectiva constitución y puesta en funcionamiento del nuevo Partido Judicial en la elaboración de los próximos presupuestos.

#### **8.12. Anexo**

#### **DATOS OBTENIDOS A RAIZ DE LA ENCUESTA REMITIDA A LOS JUZGADOS DE PAZ CON SEDE EN CANARIAS (Investigación de oficio EQ-1803/2008)**

##### **Introducción (Régimen Jurídico de los Juzgados de Paz)**

Con carácter previo al análisis de la información facilitada por los juzgados de paz encuestados, conviene hacer mención, aunque de forma somera, al régimen jurídico aplicable a los órganos judiciales que constituyen el objeto del presente estudio.

El artículo 26 de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial (en adelante LOPJ), contiene una primera mención a los juzgados de paz al configurarlos como el primer estadio en el ejercicio de la potestad jurisdiccional atribuida a juzgados y tribunales. Dentro de su ámbito de competencias, los juzgados de paz desarrollan la función de juzgar y hacer

ejecutar lo juzgado, al igual que el resto de órganos investidos de dicha potestad.

Más adelante, cuando la Ley Orgánica establece la división territorial del Estado, a efectos judiciales, toma como punto de partida la organización territorial en municipios (artículo 30 LOPJ) y determina que, en cada municipio donde no exista un juzgado de Primera Instancia e Instrucción y con jurisdicción en el término correspondiente, habrá un juzgado de Paz (artículo 99 LOPJ).

Con el objeto de sistematizar la normativa que regula la constitución y el funcionamiento de los juzgados de paz, hemos estimado oportuno distinguir entre los siguientes aspectos y analizar el régimen jurídico aplicable en cada caso:

- Medios personales
- Instalaciones y medios materiales
- Financiación
- Competencias

### **Medios personales**

Comenzando por el Estatuto básico aplicable a los jueces de paz, este se contiene sustancialmente en los artículos 101 a 103 de la LOPJ, si bien el Consejo General del Poder Judicial procedió a desarrollar su contenido a través del Reglamento nº 3 de 1995, de 7 de junio.

Los jueces de paz y sus sustitutos son nombrados por un periodo de cuatro años por la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia correspondiente, recayendo dicho nombramiento en la persona previamente elegida por el respectivo Ayuntamiento, constituido en Pleno, a través del voto favorable de la mayoría absoluta de sus miembros.

Pueden ser nombrados jueces de paz quienes, aun no siendo licenciados en Derecho, reúnan los requisitos establecidos en la LOPJ para el ingreso en la carrera judicial, y no estén incurso en ninguna causa de incapacidad o de incompatibilidad para el desempeño de las funciones judiciales, a excepción del ejercicio de actividades profesionales o mercantiles.

Los jueces de paz serán retribuidos por el sistema y en la cuantía legalmente establecida. Sobre este particular, la Ley 38/1988, de 28 de diciembre, de Demarcación y Planta Judicial (en adelante LDPJ) establece en su artículo 49 que los jueces de paz percibirán una retribución con arreglo a los módulos que se fijan en la Ley de Presupuestos Generales del Estado en función del número de habitantes de derecho de la localidad. Dicha retribución es compatible con las percepciones que obtenga el interesado en el ejercicio de actividades profesionales o mercantiles y, en ningún caso, supondrá dependencia del ayuntamiento.

Por su parte, los artículos 50 y 51 de la LDPJ hacen referencia a la forma de provisión de la secretaría y demás personal necesario para el funcionamiento de los juzgados de paz.

El artículo 50 determina el modo de proveer la secretaría de estos órganos judiciales distinguiendo entre poblaciones de más de 7 000 habitantes, y aquellas otras con un volumen de población por debajo de dicha cifra. En el primer caso, así como cuando la carga de trabajo del juzgado lo justifique, la secretaría se desempeñará por un oficial al servicio de la Administración de Justicia (actual Cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa). En los demás casos, el ayuntamiento nombrará una persona idónea y lo comunicará al Ministerio de Justicia para su aprobación.

Las Comunidades Autónomas y los ayuntamientos podrán promover y efectuar agrupaciones de secretarías para que sean servidas por un solo funcionario.

En cuanto al resto del personal del juzgado de paz, igualmente se distingue entre poblaciones de más de 7 000 habitantes y juzgados de paz en los que la carga de trabajo lo justifique, en los que prestarán servicio funcionarios de los cuerpos al servicio de la Administración de Justicia, y el resto de juzgados de paz, que serán servidos por personal dependiente del respectivo Ayuntamiento.

En el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, el Real Decreto 2463/1996, de 2 de diciembre, sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma de Canarias en materia de provisión de medios personales al servicio de la Administración de Justicia, supuso la asunción de las competencias relativas a la revisión y aprobación de las agrupaciones de secretarías de juzgados de paz, fijación de su plantilla, así como sobre la adscripción, en su caso, de funcionarios de los cuerpos al servicio de la Administración de Justicia, a los juzgados de poblaciones de más de 7 000 habitantes o que por las necesidades de trabajo se considere justificado.

### **Instalaciones y medios materiales**

También en este apartado, conviene recordar las competencias asumidas por la Comunidad Autónoma, en este caso al amparo del Real Decreto 2462/1996, de 2 de diciembre, sobre traspaso de funciones de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma de Canarias en materia de provisión de medios materiales y económicos para el funcionamiento de la Administración de Justicia, las cuales incluyen, asimismo, las correspondientes a los juzgados de paz.

En cuanto a la sede del juzgado de paz, la determinación del inmueble donde se ubique es competencia, en nuestro caso, de la Comunidad Autónoma, si bien la determinación del edificio se efectúa a propuesta del respectivo ayuntamiento (art. 10.1 LDPJ).

Las instalaciones y medios instrumentales del juzgado de paz, salvo cuando sea conveniente su gestión por la Comunidad Autónoma, estarán a cargo del ayuntamiento correspondiente (artículo 51.3 LDPJ).

### **Financiación**

De lo señalado hasta el momento se deduce que la financiación en cuanto a instalaciones y medios instrumentales se refiere, corresponde al ayuntamiento donde se ubica el juzgado de paz, salvo que sea conveniente su gestión por la Comunidad Autónoma.

En cuanto al personal de la oficina judicial, dependerá si este forma parte del personal del ayuntamiento, en cuyo caso corresponderá costearlo al mismo, o bien está integrado en los cuerpos al servicio de la Administración de Justicia, dependiente, en este aspecto, de la Comunidad Autónoma de Canarias.

No obstante, en los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma, en atención a las transferencias asumidas, se viene estableciendo un crédito para subvencionar a los ayuntamientos por dicha atención a los juzgados de paz, modulándose dicha subvención en función del número de habitantes de derecho del municipio (artículo 52 LDPJ).

## **Competencias**

La LOPJ atribuye a los juzgados de paz, en su artículo 100, determinadas competencias que aluden tanto al orden civil como al penal.

En materia civil: sustanciación en primera instancia, fallo y ejecución de los procedimientos que la ley determine. Cumplimentarán también funciones de Registro Civil y las demás que la ley les atribuya.

En el orden penal: conocerán en primera instancia de los procesos por faltas que les atribuya la Ley. Podrán intervenir, igualmente, en actuaciones penales de prevención, o por delegación, y en aquellas otras que señalen las leyes.

Teniendo en cuenta el desarrollo normativo de las atribuciones que sucintamente señala la LOPJ, obtenemos como resultado el siguiente cuadro de competencias atribuidas a los juzgados de paz:

### **En el orden Civil**

- **Actos de conciliación.** El artículo 460 de la antigua Ley de Enjuiciamiento Civil de 1881, en vigor al amparo de las prescripciones de la nueva Ley 1/2000, de 7 de enero, y según la redacción otorgada por la Ley 13/2009, de 3 de noviembre, de reforma de la legislación procesal para la implantación de la nueva Oficina judicial, determina que *"Antes de promover un juicio, podrá intentarse la conciliación ante el Secretario judicial del Juzgado de Primera Instancia o ante el Juez de Paz competentes"*.

- **Asuntos civiles de escasa cuantía.** El artículo 47 de la actual Ley de Enjuiciamiento Civil (en adelante LEC) establece que *"A los Juzgados de Paz corresponde el conocimiento, en primera instancia, de los autos civiles de cuantía no superior a quince mil pesetas (la conversión a euros se produjo en virtud de RD 1417/2001) que no estén comprendidos en ninguno de los casos a que, por razón de la materia, se refiere el apartado 1 del artículo 250"*.

### **En el orden Penal**

- **Juicios de Faltas.** Conforme a lo establecido en el artículo 14 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, los jueces de paz conocerán de las faltas tipificadas en los siguientes artículos del Código Penal: art. 626 (deslucimiento de bienes muebles o inmuebles de dominio público o privado), art. 630 (abandono de jeringuillas u otros instrumentos peligrosos), art. 632 (determinadas actuaciones en perjuicio del medio ambiente y maltrato de animales) y art. 633 (perturbaciones leves del orden en determinados actos públicos).

Asimismo, también se les atribuye el conocimiento de las faltas tipificadas en el artículo 620.1 y 2 del Código Penal (amenaza, coacción, injuria o vejación leve que no sea constitutiva de delito) excepto cuando el ofendido fuere alguna de las personas a que se refiere el artículo 173.2 del mismo Código.

- **Recepción de denuncias** (artículo 259 Ley de Enjuiciamiento Criminal).

### **En materia de Registro Civil**

El Registro Civil, a tenor de lo establecido en el artículo 86.1 de la LOPJ, estará a cargo de los juzgados de primera instancia y, por delegación de éstos, de los de paz, de conformidad con lo que establezca la ley, sin

perjuicio de lo que se disponga en ella para los demás Registros Civiles, en su caso.

En igual sentido, ya hemos señalado que el artículo 100 del mismo texto legal, al enumerar las competencias que vienen atribuidas a los juzgados de paz, determina que éstos cumplimentarán también funciones de Registro Civil.

### **Actuaciones de auxilio judicial**

A la obligación de cooperación y auxilio entre los órganos judiciales en el ejercicio de su función jurisdiccional hacen referencia los artículos 273 y siguientes de la LOPJ, y 169 y siguientes de la LEC.

En concreto, el artículo 170 de la LEC, según la redacción dada al mismo por la Ley 13/2009, de 3 de noviembre, de reforma de la legislación procesal para la implantación de la nueva oficina judicial, al referirse al órgano al que compete prestar el auxilio judicial, señala que este corresponderá a la oficina del juzgado de Primera Instancia del lugar en cuya circunscripción deba practicarse. No obstante, si en dicho lugar tuviera su sede un juzgado de paz, y el auxilio judicial consistiere en un acto de comunicación, a este le corresponderá practicar la actuación.

### **Datos facilitados por los juzgados de paz**

Con motivo de la investigación de oficio acordada por esta Institución con el objeto de conocer los problemas que afectan a la Justicia de Paz en Canarias, se elaboró una encuesta comprensiva de 20 cuestiones relativas a diferentes aspectos de la situación y funcionamiento de los referidos órganos judiciales. El documento de trabajo fue remitido a los 69 juzgados de paz que actualmente prestan servicio en el territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Se ha recibido respuesta de 67 de los órganos judiciales consultados, ya que los juzgados de paz de Artenara (Las Palmas) y Breña Alta (La Palma), no han procedido a cumplimentar, hasta la fecha, la encuesta enviada.

La recepción de los documentos de encuesta debidamente cumplimentados se ha producido entre el 9 de octubre de 2008, fecha en la que nos llega respuesta del juzgado de paz de El Paso (La Palma) y el 11 de agosto de 2010, momento en el que se recibe contestación del juzgado de paz de Antigua (Fuerteventura).

A continuación se analizan, por bloques temáticos, los datos obtenidos.

### **Sobre la situación estructural del inmueble**

Se plantea a los juzgados un primer grupo de cuestiones relativas a la situación estructural del inmueble donde se encuentra ubicada la oficina judicial.

1º.- Preguntados, en primer lugar, acerca del estado de conservación del inmueble, 44 de los 67 juzgados que respondieron a la encuesta (66%) consideraron que el local del juzgado se hallaba en un adecuado estado de conservación.

Respondiendo a esta misma cuestión, 22 de los juzgados consultados (33%) consideraron que el inmueble adolecía de deficiencias. Entre ellos, destacamos los comentarios del juzgado de paz de Tías, ubicado en un piso alto con humedades, lo que pone en peligro la conservación de los libros del Registro Civil, y se encontraba, en el momento de formular la encuesta, a la espera, desde hacía dos años, de su traslado a otras dependencias. El

juzgado de paz de la Villa de Arico nos adjunta, por su parte, documentación consistente en "*Protocolo de Inspección y medición para valorar el saneado de los daños en el edificio del Juzgado*". El informe pericial elaborado hace referencia a importantes índices de humedad y formación de hongos y salitres, circunstancias que, según nos indican, vienen poniendo en peligro la salud de los funcionarios.

2º.- A la cuestión formulada en segundo lugar, acerca de si el inmueble dispone de las dependencias necesarias para realizar las tareas que le vienen encomendadas, 38 juzgados de paz (el 57%) contestaron que sí. 28 juzgados de paz (42%) contestaron que no disponían de las dependencias precisas.

El juzgado de paz de Breña Baja nos indica que no dispone de local propio ni cedido por el ayuntamiento, así como tampoco dispone de mobiliario ni salas propias, ya que se encuentra ubicado en el mismo despacho del administrativo que trabaja como tesorero del ayuntamiento.

3º.- Preguntados los juzgados sobre si el inmueble permite la accesibilidad de personas mayores o discapacitadas, 35 de los 67 órganos judiciales que respondieron a esta cuestión (52%) lo hicieron negativamente. De entre ellos, el juzgado de paz de Tías especifica que se encuentra en una segunda planta con escaleras, lo que dificulta el acceso especialmente a las declarantes de maternidad. En este mismo sentido, el juzgado de paz de Ingenio denuncia la necesidad de que se eliminen las barreras arquitectónicas de acceso al juzgado, ya que las personas mayores, discapacitadas o madres recientes, tienen dificultades para acceder al segundo piso donde se ubica, y los funcionarios se ven en la necesidad de bajar los libros o expedientes a la calle, para atenderles.

Por su parte, fueron 31 los juzgados de paz (46%) los que respondieron afirmativamente en cuanto a la adecuada accesibilidad a la oficina judicial.

### **Sobre los medios materiales de los que dispone el órgano judicial**

En relación con la dotación de medios materiales al servicio del juzgado de paz, se abordaron, por las cuestiones planteadas, diversos aspectos.

1º.- Preguntados sobre si el juzgado dispone de enseres y mobiliario adecuado, 36 de los 67 juzgados de paz que respondieron (54%) consideraron dichos medios suficientes, mientras que 29 de los órganos judiciales consultados (43%) estimaron que no eran los adecuados.

2º.- En relación con los medios informáticos, 30 juzgados de paz (45%) consideraron que se encontraban suficientemente dotados, mientras que 35 (52%) estimaron que no.

Como ejemplos que destacar, el juzgado de paz de Breña Baja señala que tienen que utilizar el mismo ordenador del funcionario que desempeña tareas de secretario. Por su parte, desde el juzgado de paz de Ingenio informan que cuatro funcionarios tienen que hacer turnos para trabajar con dos ordenadores, que ya han sido reparados en varias ocasiones con material sobrante de otros ordenadores del ayuntamiento.

3º.- Finalmente, para concluir con los dos primeros bloques de cuestiones relacionadas con la infraestructura del inmueble y los medios materiales disponibles, se interrogó a los titulares de los órganos judiciales acerca de aquellos **aspectos que consideraban se debían mejorar, en cuanto a instalaciones y medios instrumentales, de forma prioritaria.**

Debemos reseñar el hecho de que 58 de los 67 juzgados de paz que cumplimentaron la encuesta cursada (87%), dejaron constancia de algún aspecto, en cuanto a instalaciones y medios instrumentales, que consideraban debía mejorar prioritariamente.

Tan sólo 2 juzgados de paz indicaron, expresamente, que no existía ningún aspecto que debiera mejorar (juzgados de paz de Antigua y Puntagorda). Por su parte, 7 órganos judiciales no respondieron a esta pregunta (juzgados de paz de Valleseco, Haría, Tinajo, Puntallana, Fasnía, La Guancha y Tacoronte).

En cuanto a los problemas que se deben subsanar en relación con las instalaciones y medios instrumentales, se alude a:

- **No disponibilidad de instalaciones propias o local independiente:** juzgados de paz de Tejeda, El Pinar, Agulo, Alajeró, Vilaflor y Breña Baja.

- **Necesidades de mantenimiento o conservación, humedades, pintura o mayor iluminación:** juzgados de paz de Firgas, Teror, Teguiise, Yaiza, Betancuria, Tuineje, Santiago del Teide, Arico, El Rosario, San Nicolás de Tolentino y Los Realejos.

- **Deficiencias en la instalación eléctrica:** juzgados de paz de Gáldar, Ingenio y El Sauzal.

- **Necesidades en cuanto a calefacción o aire acondicionado:** juzgados de paz de Vega de San Mateo, Ingenio y Tías.

- **Problemas de accesibilidad:** juzgado de paz de Ingenio, Tías, Yaiza, Pájara, Fuencaliente, Garafía, Valle Gran Rey, Los Realejos, Santa Úrsula y El Rosario.

- **Dispersión de dependencias:** juzgado de paz de Vallehermoso (realiza su labor en tres dependencias diferentes).

- **Falta de espacio:** juzgados de paz de Mogán, Ingenio, Mazo, San Bartolomé, La Oliva, Pájara, Guía de Isora, Buena Vista del Norte, La Matanza de Acentejo, El Rosario y San Nicolás de Tolentino.

- **No disponibilidad de local adecuado para la celebración de matrimonios y juicios:** juzgados de paz de Mogán, Moya, Teguiise, Tazacorte, Villa de Mazo, Arico, San Miguel de Abona, Candelaria y El Sauzal.

- **Deficiencias en cuanto a equipos o aplicaciones informáticas (medios informáticos en conexión con otros órganos judiciales), impresoras, fax, fotocopiadoras o escáner:** juzgados de paz de Santa Brígida, Agüimes, Santa Lucía, Yaiza, Garachico, Santa Úrsula, Tegueste, Vega de San Mateo, Mogán, Agaete, Gáldar, Ingenio, Valsequillo, San Bartolomé, Tías, Betancuria, El Pinar, Garafía, Tijarafe, Barlovento, Breña Baja, Hermigua, Valle Gran Rey, Adeje, Guía de Isora, San Miguel de Abona, Arafo, Candelaria, Buena Vista del Norte, El Tanque, San Juan de la Rambla y El Sauzal.

- **Deficiencias en cuanto a mobiliario:** juzgados de paz de Agüimes, Santa Lucía, San Bartolomé, Yaiza, Tuineje, Frontera, El Pinar, Braña Baja, San Andrés y Sauces, Villa de Mazo, Hermigua, Santiago del Teide, Los Realejos, El Sauzal y El Rosario.

- **Insuficiente dotación de material:** juzgado de paz de Tazacorte.

- **Necesidades en cuanto a mejora o disponibilidad de archivo para la documentación:** juzgados de paz de Ingenio, Agüimes, Valsequillo, Tazacorte, Alajeró, San Miguel de Abona, La Matanza de Acentejo y El Rosario.

- **Necesidades en cuanto a restauración, mantenimiento y conservación de los Libros del Registro Civil:** juzgados de paz de Ingenio, Valsequillo, Teguise, Tazacorte, Hermigua, El Sauzal y San Juan de la Rambla.

- **Necesaria informatización del Registro Civil:** juzgados de paz de El Paso, Barlovento, Los Silos, El Tanque, Santa Úrsula y La Victoria de Acentejo.

- **Deficiencias en cuanto a medios para la extinción de incendios:** juzgado de paz de Gáldar.

- **Falta de medios de transporte para practicar diligencias:** juzgado de paz de Tazacorte.

- **Deficiencias en la seguridad del personal del juzgado:** juzgado de paz de Ingenio y Candelaria.

### **Sobre medios personales**

En relación con los medios personales se solicitaron datos relativos, tanto al titular del órgano judicial, como al secretario y demás personal del que pudiese disponer el juzgado.

1º.- Sobre la figura del juez de paz, se requirió se nos indicara su profesión principal, así como si había recibido algún tipo de formación previa para el desempeño de su cargo.

De los 66 titulares que respondieron a esta cuestión, 29 (44%) manifestaron ser pensionistas jubilados, y el resto alegó corresponder a diferentes ámbitos profesionales.

En cuanto a la formación previa recibida, 46 jueces (70%) de los 66 que respondieron, indicaron no haber recibido ningún tipo de preparación o formación previa para el desempeño de su cometido. Los 20 jueces restantes (30%), manifestaron haber realizado diversos cursos del Instituto Canario de Administraciones Públicas (ICAP), en el marco del Convenio en materia de formación continua de jueces y magistrados entre el Consejo General del Poder Judicial y el Gobierno de Canarias, o haber asistido esporádicamente a encuentros o jornadas organizadas para jueces y secretarios de juzgados de paz. Tres de los consultados manifestaron poseer estudios de Derecho y uno de ellos alegó, como preparación para el puesto, haber ejercido como juez de paz sustituto.

2º.- Respecto al secretario del juzgado se consultaron varias cuestiones:

a) si el mismo formaba parte del Cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa al servicio de la Administración de Justicia (antiguo Cuerpo de Oficiales).

b) en ese caso, si desempeñaba sus funciones en la secretaría de algún otro juzgado de paz del Partido Judicial.

c) en caso contrario, si era persona designada por el ayuntamiento.

Sobre la primera de las cuestiones planteadas, la mitad de los juzgados de paz que contestaron (33 juzgados de paz) lo hicieron afirmativamente, confirmando así que su secretario forma parte del Cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa, mientras que la otra mitad (33 juzgados de paz) contestó negativamente al tratarse de personal designado por el respectivo ayuntamiento.

En cuanto a la segunda cuestión, de los 33 juzgados cuyo secretario es funcionario de la Administración de Justicia, 19 contestaron negativamente a la pregunta de si el mismo desempeñaba sus funciones en la secretaría de

algún otro juzgado de paz del Partido Judicial, mientras que el resto (14 juzgados) contestó que sí, si bien, fundamentalmente, con motivo de sustituciones, en caso de vacaciones, licencias o bajas por enfermedad.

En algunos supuestos se limita la sustitución a determinados juzgados, como en el caso del juzgado de paz de Tías que afirma que las sustituciones por bajas o licencias se realizan sólo respecto a otros tres juzgados de paz; en el caso del juzgado de paz de El Paso que menciona una comisión de servicios del juzgado de paz de Tazacorte; o en el supuesto del secretario del juzgado de Guía de Isora que realiza sustituciones en Adeje y Santiago del Teide.

3º.- En relación con el resto del personal, se consultó, asimismo, su número y puesto que desempeña en la oficina judicial, así como si forman parte de los cuerpos de funcionarios de la Administración de Justicia, o, por el contrario, es personal dependiente del ayuntamiento.

De los 61 órganos judiciales que respondieron, 20 (33%) afirmaron carecer de cualquier otra plantilla, así los juzgados de paz de: Tejeda, Agaete, Frontera (solo un funcionario que actúa como secretario), El Pinar (una auxiliar administrativa compartida con el ayuntamiento), Fuencaliente de La Palma (sólo juez de paz y secretaria), Garafía (solo juez de paz y secretaria), Tijarafe, Barlovento, Breña Baja, San Andrés y Sauces (solo el Juez de Paz), Agulo (personal de la plantilla del ayuntamiento), Hermigua, Vallehermoso, Vilaflor, Arafo (solo dispone de secretario judicial y juez), Fasnía (el único personal con el que cuenta el juzgado es la secretaria), Buena Vista del Norte, Garachico (solo juez y secretario judicial), El Tanque (solo el secretario que comparte tareas como funcionario del Ayuntamiento) y San Juan de la Rambla (tan solo la secretaria que es, asimismo, funcionaria del ayuntamiento).

Por su parte, 22 juzgados de paz (36%) afirmaron contar tan solo con un auxiliar, si bien algunos de ellos especifican que disponen, además, de un funcionario de gestión con funciones de secretario. En cuanto a la persona que realiza funciones de auxilio judicial, en 14 de los casos se trata de funcionarios de la Administración de Justicia, y en los 8 restantes forma parte del personal del ayuntamiento. Así los juzgados de paz de: Firgas (personal del ayuntamiento), Valleseco (personal del ayuntamiento), Moya (funcionario de la administración de justicia), San Nicolás de Tolentino (funcionario administración de justicia), Valsequillo (funcionario administración de justicia), Haría (personal del ayuntamiento), San Bartolomé (funcionario de la administración de justicia), Antigua (personal del ayuntamiento), El Paso (funcionario de la administración de justicia), Puntagorda (personal del ayuntamiento), Tazacorte (funcionario de la administración de justicia), Alajeró (personal del ayuntamiento), Valle Gran Rey (personal del ayuntamiento), Santiago del Teide (funcionario de la administración de justicia), Villa de Arico (funcionario de la administración de justicia), San Miguel de Abona (funcionario de la administración de justicia), La Guancha (personal del ayuntamiento), La Matanza de Acentejo (funcionario de la administración de justicia), Santa Úrsula (funcionario de la administración de justicia), La Victoria de Acentejo (funcionario de la administración de justicia), El Sauzal (funcionario de la administración de justicia) y Tegueste (funcionario de la administración de justicia).

A tenor de los datos obtenidos, cuentan con dos funcionarios, un gestor y un funcionario de auxilio judicial, si bien algunos de éstos últimos lo son con carácter interino, los juzgados de paz de: Teror (auxiliar interino),

Santa Brígida, Vega de San Mateo, Teguise, Tías (auxiliar interino), Yaiza (auxiliar interino), Pájara, Tuineje, Guía de Isora y El Rosario.

Con tres funcionarios, encargados respectivamente de la gestión, la tramitación y el auxilio judicial, cuentan los juzgados de paz de: Mogán, Agüimes, Ingenio, La Oliva y Candelaria.

Con cuatro funcionarios, un gestor, dos tramitadores y un auxilio, cuentan los juzgados de paz de: Gáldar y Los Realejos.

Con cinco funcionarios cuentan los juzgados de paz de: Santa Lucía (dos agentes judiciales y tres de tramitación) y Adeje (tres funcionarios de tramitación procesal y dos de auxilio).

4º.- Finalmente, dentro de las cuestiones referidas al personal, se interrogó a los titulares de los juzgados de paz sobre las deficiencias que consideran que se deberían subsanar para un adecuado funcionamiento del juzgado.

Estimaron que no existe ninguna carencia en cuanto a personal 15 juzgados de paz, lo que supone el 27% de los órganos judiciales que respondieron a esta pregunta (55).

Por el contrario, 29 órganos judiciales (53%) afirmaron precisar de una mayor dotación en cuanto a medios personales. Así los juzgados de paz de: Mogán (un auxilio judicial para poder cumplir los plazos y debería ser personal titular), Tejeda (carece de personal), Gáldar (un tramitador y un auxilio), San Nicolás de Tolentino, Agüimes (al menos un funcionario del cuerpo de agentes), Santa Lucía (informáticos, guardas de seguridad), Ingenio (aumento de plantilla por volumen de población y trabajo), Valsequillo (1 tramitador procesal), San Bartolomé ( un tramitador por volumen de trabajo), Teguise ( un funcionario más de tramitación o auxilio), Tías (un funcionario más dado el aumento de exhortos y registros), Yaiza (un funcionario del cuerpo de tramitación), La Oliva (un tramitador judicial más), Frontera (otro funcionario del ayuntamiento), Garafía (un auxiliar administrativo por trabajo atrasado), Barlovento (un agente notificador), Breña Baja (un secretario judicial y varios auxiliares), Puntallana, Valle Gran Rey (un agente notificador), Guía de Isora (un auxiliar judicial), Santiago del Teide (un funcionario de auxilio o gestión), San Miguel de Abona (imprescindible un funcionario más), Vilaflor (un notificador), Arafo (urgente aumento de plantilla dado el volumen de registro, así como de asuntos civiles y penales con una población de 5 845 habitantes), Fasnía (requiere una persona no funcionaria del ayuntamiento con conocimientos en derecho o experiencia), Garachico, El Tanque (un auxiliar), Santa Úrsula (un funcionario de tramitación) y La Victoria de Acentejo (un funcionario de gestión).

El juez de paz de Agüimes alega que sigue contando con la misma plantilla que existía el 4 de diciembre de 1989, fecha de su toma de posesión. El incremento de asuntos que se tramitan en el juzgado y en el Registro Civil, motivó que, en el año 2005, remitiese un escrito al juzgado decano de Telde solicitando que se suprimieran las peticiones de auxilio judicial en lo referente a señalamiento de diligencias de lanzamiento, embargos y entrega de bienes, y se estuviera a lo dispuesto en el artículo 170 de la LEC y en la Instrucción 4/2001, de 20 de junio, apartado 4, del Consejo General del Poder Judicial, dado el cúmulo de diligencias pendientes de practicar.

En años sucesivos, la situación del juzgado fue puesta en conocimiento no sólo del juez decano, sino también del Presidente del Tribunal Superior

de Justicia de Canarias, Viceconsejería de Justicia y Seguridad y Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, dadas las circunstancias del municipio en cuanto a número de habitantes (cercano a los 30 000 habitantes) y empresas ubicadas en el mismo, y las del juzgado en referencia a la complejidad y número de asuntos que venía registrando.

A pesar de que en el año 2008 se nombró una funcionaria interina de refuerzo, que sirvió para paliar el retraso existente, se estima indispensable la ampliación de la plantilla.

También los juzgados de paz de Teguiise y Arafo insisten en la necesidad de una mayor dotación de personal. El primero, como ocurre con otros Juzgados, ante el gran número de solicitudes recibidas del extranjero en materia de Registro Civil, a las que se une la tramitación de exhortos y, en su caso concreto, las salidas al centro penitenciario. En cuanto al juzgado de Arafo, el movimiento total de asuntos por años del juzgado experimentó un considerable aumento en el año 2009. Se pasó de 800 y algo más de 900 asuntos desde 2005, a 1 493 en 2009, por lo que se demanda un urgente aumento de plantilla.

Denuncia esta misma situación el juzgado de paz de La Victoria de Acentejo, que entre los años 1993 y 2008 ha incrementado en el 106% los asuntos que tramita, sin embargo, la plantilla no ha experimentado la menor variación.

Sin embargo, la mayor disfunción del juzgado, según informa, se produce con motivo del disfrute de vacaciones o permisos por cualquiera de los dos únicos funcionarios que forman actualmente su plantilla. Al contrario de lo que ocurre por ausencia del secretario, cuando el que disfruta de permiso es un auxiliar, no es sustituido en absoluto, quedando el secretario al cargo de todas las funciones, no siendo infrecuente que dicha situación coincida con la obligación de actuar como sustituto en uno o dos juzgados de paz cercanos. De esta manera, el resultado, tras cada periodo de vacaciones o permisos, es la acumulación de asuntos retrasados, *“cuya puesta al día viene siendo imposible en los últimos tiempos”*.

Otra de las deficiencias por subsanar en materia de personal es la referente a la necesidad de cursos de formación para el personal, y, en especial, mayor preparación del personal interino, cuestión a la que específicamente se refirieron los juzgados de paz de: Agaete, Ingenio (así como más agilidad a la hora de cubrir las plazas vacantes por parte de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia), Betancuria, El Pinar (mayor formación y prácticas en juzgados), Fuencaliente de La Palma, Tazacorte (formación y no acudir a sustituciones), Villa de Mazo, Adeje, Fasnia y El Rosario.

La secretaria del juzgado de paz de Fasnia, único personal del juzgado, encargada, a su vez, de asuntos del ayuntamiento, destaca la perentoria necesidad de disponer de personal con experiencia que realice en exclusividad las tareas propias del órgano judicial. La propia secretaria manifiesta no haber recibido una formación previa para dicho cometido, excepto la que ha ido adquiriendo a través de los años de experiencia. Sin embargo, a la fecha de su informe, en el mes de abril de 2010, nos traslada sus apuros para realizar las tareas del juzgado, ya que desde el juzgado decano le vienen remitiendo los juicios de faltas desde el año 2007, y no se siente preparada para enfrentarse a su tramitación.

Finalmente, el juzgado de paz de Agulo dejó constancia de la necesidad de una mayor independencia en cuanto al personal respecto a su ayuntamiento.

### **Sobre el volumen de trabajo**

Con la finalidad de obtener una visión lo más cercana posible del volumen de trabajo desarrollado por los juzgados de paz, se les solicitó información sobre los exhortos registrados, actos de conciliación y juicios de faltas celebrados, así como sobre las actuaciones realizadas en materia de Registro Civil. Todo ello con referencia al año 2007 y primer semestre del año 2008, teniendo en cuenta la fecha de nuestra consulta.

1º.- En cuanto a los **exhortos registrados**, su número resulta especialmente relevante dentro del volumen total de trabajo que desarrollan los juzgados de paz.

De las respuestas ofrecidas por los 64 juzgados de paz que consignaron el número de exhortos tramitados en el año 2007, hemos extraído los siguientes datos:

<b>Juzgados de Paz</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Núm. de exhorto</b>
7	10%	Hasta 100 exhortos registrados
23	34%	Entre 100 y 500
15	22%	Entre 500 y 1 000
10	15%	Entre 1 000 y 2 000
6	9%	Entre 2 000 y 3 000
3	4%	Más de 3 000

El mayor volumen de exhortos asumido corresponde a los juzgados de paz de Santa Lucía (3.677), Tías (3.368) y Adeje (4.472).

En porcentaje, las cifras se mantienen en parámetros similares, si bien, en la mayoría de los casos, con un ligero aumento respecto al año anterior, durante el primer semestre del año 2008, y son destacables los siguientes datos:

- El juzgado de paz de Valleseco aumentó considerablemente el volumen de exhortos registrados, ya que pasó de 77 exhortos durante todo el año 2007, a 103 exhortos durante el primer semestre de 2008.

- También el juzgado de paz de San Bartolomé, en Arrecife, registró un importante incremento, pasando de 2 958 exhortos durante el año 2007, a 3 235, siendo esta la cifra total correspondiente al año 2008.

- Tan solo en el primer semestre de 2008, el juzgado de paz de Adeje ya registraba 2 913 exhortos.

- Cuestión aparte es la que se refiere al juzgado de paz de El Pinar, cuya entrada en funcionamiento se produjo el día 1 de abril de 2008, habiendo registrado durante los primeros 7 meses de actividad un total de 22 exhortos.

2º.- Los juzgados de paz fueron preguntados, asimismo, sobre los **actos de conciliación celebrados** durante el año 2007 y primer semestre del 2008.

Dejando a un lado los juzgados de paz de Artenara y Breña Alta, que no han remitido contestación al Diputado del Común, no respondieron a esta cuestión los juzgados de paz de Valleseco, Mogán, Betancuria, Fuencaliente y Fasnía.

Los juzgados de paz de Haría, Alajeró, Vilaflor y El Pinar manifestaron no haber celebrado ningún acto de conciliación.

Partiendo de las respuestas ofrecidas por los 61 juzgados de paz que ofrecieron datos relativos a los actos de conciliación celebrados durante el año 2007, hemos confeccionado el siguiente esquema:

<b>Juzgados de Paz</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Núm. actos de conciliación</b>
39	63%	Menos de 10
12	16%	Entre 10 y 20
3	5%	Entre 20 y 30
3	5%	Más de 30

Consignaron entre 20 y 30 actos de conciliación los juzgados de paz de San Nicolás de Tolentino, Agüimes e Ingenio y más de 30 los juzgados de paz de Santa Lucía y Adeje.

En particular, debemos destacar el aumento que se detecta, en cuanto a los actos de conciliación celebrados durante el primer semestre de 2008, en los juzgados de paz de Gáldar, que pasó de 16 en 2007 a 18 en el primer semestre de 2008 y Arafo, que efectuó 13 durante el año 2007 y 22 en el primer semestre de 2008.

Por su parte, el juzgado de paz de Los Realejos manifiesta haber celebrado 52 actos de conciliación durante el año 2007 y 30 durante el primer semestre de 2008.

3º.- En cuanto a los **juicios de faltas** tramitados durante el año 2007 y el primer semestre de 2008, y teniendo en cuenta que fueron 66 los juzgados de paz que respondieron a esta cuestión, se han obtenido los siguientes resultados:

<b>Juzgados de Paz</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Núm. de Juicios de Faltas</b>
31	47%	0
16	24%	Entre 1 y 10
5	8%	Entre 10 y 20
5	8%	Entre 20 y 50
6	9%	Entre 50 y 100
2	3%	Más de 100

Especial mención merecen los juzgados de Paz de Gáldar, Teguiise, Pájara, Tuineje, Adeje y Candelaria, que consignaron entre 50 y 100 juicios de faltas. A este respecto, el juzgado de paz de Adeje se queja del hecho de que los juzgados de Arona se vengán inhibiendo, de manera permanente, ante los juicios de faltas inmediatos por hechos ocurridos en su Partido Judicial.

Destacamos, asimismo, que el juzgado de paz de San Bartolomé, en Arrecife, tramitó un total de 121 juicios de faltas, sumando los correspondientes al año 2007 y la totalidad del año 2008 (62+59) y, asimismo, que el juzgado de paz de Yaiza, por su parte, tramitó 92 juicios en el año 2007, más 94 durante el año 2008 (en total 186), y, en los primeros 5 meses del año 2009, registró otros 45 juicios de faltas.

4º.- Las **actuaciones realizadas en materia de Registro Civil**, fueron también objeto de consulta por parte de esta Institución. Se entendía que las mismas ocupaban un volumen importante de trabajo dentro de las tareas encomendadas a los juzgados de paz.

Aunque las cifras facilitadas por los distintos juzgados no obedecen a los mismos conceptos en muchos de los casos, hemos podido, sin embargo, extraer las siguientes conclusiones:

- Efectivamente, el trabajo que genera el Registro Civil en cada órgano judicial constituye el de mayor entidad dentro de las tareas de su competencia.

- De los 67 órganos judiciales que respondieron al cuestionario enviado por esta Institución, tan sólo 6, prácticamente el 9%, manifestaron un volumen inferior a 100 actuaciones en los periodos consultados, en materia de Registro Civil. Son los juzgados de paz de Tejeda, Antigua, Barlovento, Hermigua, Valle Gran Rey y El Tanque.

- En cuanto a las inscripciones practicadas (nacimientos, matrimonios y defunciones), tomando en consideración los juzgados que expresamente consignaron dicho dato, destacan las siguientes cifras:

- Juzgado de paz de Santa Brígida: 292 inscripciones en 2007.
- Vega de San Mateo: 107 inscripciones en 2007 y 52 en el primer semestre de 2008.
- Mogán: 289 y 147 inscripciones, respectivamente.
- Agüimes: 512 y 241 inscripciones.
- Ingenio: 455 y 218 inscripciones.
- La Oliva: 332 inscripciones y expedientes gubernativos en 2007, y 180 en el primer semestre de 2008.
- Pájara: 246 y 152.
- Tuineje: 230 inscripciones en 2007.
- Adeje: 798 actuaciones en 2007, entre inscripciones y expedientes de matrimonios civiles. Estos últimos ascendieron a 82 en el primer semestre de 2008.
- Candelaria: 345 y 172 inscripciones, respectivamente.
- Los Realejos: 597 y 234 inscripciones.

La emisión de certificaciones supone, por su parte, el capítulo más numeroso. Podemos destacar como cifras significativas, respecto a aquellos juzgados de paz que consignaron expresamente este dato, las siguientes:

- Juzgado de paz de Vega de San Mateo: consigna 3 040 certificaciones literales durante el año 2007 y 2 015 durante el primer semestre de 2008.
- Mogán: 4 500 y 4 050 certificaciones, respectivamente.
- Gáldar: comenzaron a contabilizarse a partir de julio de 2007 y constan 968.
- Santa Lucía: estima incalculable el número de partidas literales de nacimiento, matrimonio o defunción que se han expedido en dicho periodo.
- Ingenio: entre 2 900 y 3 000 certificaciones, respectivamente.
- Tuineje: refleja 855 certificaciones en el año 2007.
- El Paso: 1 234 en 2007 y 476 certificaciones en el primer semestre de 2008, respectivamente.
- Breña Baja: 1 030 y 514 certificaciones, respectivamente.
- San Andrés y Sauces: 800 y 358 certificaciones, respectivamente.
- Villa de Mazo: 1 314 y 920 certificaciones, respectivamente.
- Guía de Isora: 2 500 y 3 500 certificaciones.
- Santiago del Teide: aproximadamente 700 certificaciones en 2007.
- San Miguel de Abona: 1 600 certificaciones en 2007 y 1 200 en el primer semestre de 2008.
- La Guancha: 1 565 y 772 certificaciones, respectivamente.

- Los Realejos: alrededor de 4 000 certificaciones en 2007 y 2 000 en el primer semestre de 2008.

- San Juan de la Rambla: 2 850 y 1 400 certificaciones, respectivamente.

5º.- Como última cuestión dentro de este bloque, se indagó en los juzgados de paz sobre cualquier otro dato que resultase significativo en cuanto al volumen de trabajo que desempeña el órgano judicial.

El mayor volumen de tareas, a tenor de los comentarios que consignan los juzgados, lo genera el **Registro Civil**, especialmente en materia de certificaciones y, en mayor medida, como consecuencia de la aplicación de la Ley de Memoria Histórica. Dichas certificaciones se vienen solicitando desde Cuba, Venezuela y otros países.

Así lo demuestra el hecho de que de los 49 órganos judiciales que hicieron alguna indicación a este respecto, el 57% (28 juzgados de paz) consignaron las actuaciones registrales como las más significativas dentro de las tareas realizadas.

En este sentido, se manifestaron los juzgados de paz de Tejeda, Teror, Mogán (reseña el importante aumento de población, especialmente extranjera), Moya (masivas solicitudes de certificaciones de nacimiento desde Cuba), Agüimes, San Bartolomé (actuaciones registrales no contabilizadas por falta de tiempo material), Teguse, Tías, Tinajo, Yaiza, Antigüa, Frontera (trámites ante el Registro Civil Central de familiares emigrantes retornados), Fuencaliente (solicitud de partidas de nacimiento desde Cuba), Garafía (solicitud de partidas de nacimiento desde Cuba), Tifarfe (imposible atender las solicitudes de certificaciones llegadas de Cuba), Barlovento, Braña Baja (partidas solicitadas desde Cuba y otros países), San Andrés y Sauces (solicitud partidas de nacimiento desde Cuba y otros países), Villa de Mazo (expedientes de matrimonio), Agulo, Alajeró, Hermigua (solicitudes de certificaciones desde Cuba y Venezuela), Garachico, La Guancha, Los Silos, El Tanque, El Sauzal y El Rosario (atiende trámites de Registro Civil en el centro penitenciario Tenerife II).

**El incremento en el volumen de exhortos** se hace constar por los juzgados de paz de Mogán, Agaete, Yaiza, Agulo, Valle Gran Rey, San Miguel de Abona, Vilafflor y El Rosario.

**El número de diligencias preventivas tramitadas**, como dato significativo en cuanto al volumen de trabajo, se consigna por los juzgados de paz de Santa Brígida, Santa Úrsula y Tegueste.

**La práctica de diligencias fuera del juzgado** (notificaciones, citaciones...) se destaca por los juzgados de paz de Teguse, Tías, Tinajo y Candelaria.

**La escasez de personal para atender el volumen de asuntos** (consecuencia en la mayoría de los casos del aumento poblacional), se reseña por los juzgados de paz de Agaete, Ingenio, Valsequillo, Guía de Isora, Santiago del Teide y San Juan de La Rambla.

**La necesaria informatización de las inscripciones registrales** se destaca por el juzgado de paz de Gáldar.

**La atención a las presentaciones quincenales**, por el juzgado de paz Santa Lucía (alrededor de 150 personas).

**El aumento considerable de trabajo en el año 2009**, por los juzgados de paz de Arafo y La Victoria de Acentejo.

**El aumento del número de juicios de faltas**, por el juzgado de paz de Candelaria.

### **Informatización del registro civil**

Se preguntó a los juzgados si en la oficina judicial se había llevado a cabo alguna actuación relativa a la informatización del Registro Civil y, en su caso, en qué había consistido.

65 juzgados de paz respondieron a esta cuestión. De ellos, más del 87% (57 órganos judiciales) lo hicieron negativamente, si bien 7 realizaron una puntualización en el sentido de que se les había solicitado información acerca de los equipos informáticos de los que disponían, con vistas a la posible informatización del Registro Civil.

Por su parte, el juzgado de paz de Agaete indicó que, desde hacía un año, se le había planteado la posibilidad de instalar el programa SARA y el juzgado de paz de Tegueste indicaba que, el año 2008, fue informado sobre la puesta en marcha del Registro Civil en línea, si bien, al momento de emitir sus respuestas, los Registros no se encontraban informatizados.

Sólo los juzgados de paz de Firgas, Antigua y La Guancha, afirmaron disponer de dicha informatización o encontrarse en proceso de incorporación a la red SARA.

### **Memoria anual**

Se solicitó a los juzgados de paz que nos indicaran si realizaban una memoria anual de su actividad, y, en el caso de que así fuese, ante qué organismo la presentaban. De los 65 órganos judiciales que contestaron a esta pregunta, el 15 % (10 órganos judiciales) lo hicieron de forma negativa.

El 85% restante (55 juzgados de paz) contestaron afirmativamente, dándose la circunstancia de que muchos de ellos vienen dando cuenta, cada año, de los resultados de su actuación a varios organismos, simultáneamente.

Por los datos obtenidos:

- 28 juzgados de paz dan cuenta de los datos de su gestión al Instituto Nacional de Estadística.

- 28 juzgados de paz remiten la memoria bien a la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, a la Viceconsejería de Justicia y Seguridad o a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia.

- 4 juzgados de paz manifiestan que son inspeccionados anualmente por el Juzgado de Primera Instancia correspondiente de su Partido Judicial, dando cuenta también, en alguno de los casos, a la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Canarias.

- 2 juzgados de paz dan cuenta anualmente de su actuación al Tribunal Superior de Justicia de Canarias.

Como dato curioso, el juzgado de paz de Arafo ha elaborado su primera memoria anual en el año 2010, sobre los últimos cinco años, dirigida a sus vecinos.

### **Gastos de funcionamiento**

1º.- ¿Consideran los juzgados de paz que la subvención que reciben del Gobierno autónomo, a través de su ayuntamiento, cubre, de forma adecuada, sus gastos de funcionamiento?

Contestaron a esta pregunta 65 órganos judiciales. De ellos, más de la mitad, el 66%, respondieron que no (43 juzgados de paz), mientras que un 29% (19 juzgados de paz) lo hicieron de forma afirmativa.

Por su parte, los juzgados de paz de San Andrés y Sauces, Buenavista del Norte y La Victoria de Acentejo, manifestaron ignorar la cuantía de la subvención, y desconocían cómo se administra.

2º.- Para completar dicha información, se preguntó a los juzgados si su ayuntamiento atiende suficientemente las necesidades no cubiertas por la subvención referida con anterioridad.

Respondieron a esta pregunta 58 juzgados de paz, mientras que 9 se abstuvieron.

De los órganos judiciales que consignaron una contestación, el 67% (39 juzgados de paz) afirmaron que su ayuntamiento atiende suficientemente las necesidades del juzgado y el 31% (18 juzgados de paz) respondieron de forma negativa, si bien alguno, como el juzgado de paz de Fuencaliente, manifestó que la situación económica del ayuntamiento no era buena.

Por su parte, el juzgado de paz de Candelaria dejó constancia de que, según el ayuntamiento, con la subvención no daba ni para el alquiler del inmueble.

### **Comentarios finales**

Para concluir, se invitó a los juzgados de paz para que consignasen cualquier otro comentario u observación que desearan realizar respecto a la situación del juzgado.

De los 67 juzgados de paz que cumplimentaron el cuestionario remitido por esta Institución, 45 efectuaron alguna última consideración, sobre todo en relación con las deficiencias que padece el órgano judicial. Muchos de ellos hicieron referencia, no solo a una, sino a varias cuestiones susceptibles de mejora.

**Reiteraron su preocupación sobre deficiencias en cuanto a infraestructuras e instalaciones**, 17 juzgados de paz: Tejeda, Teror, Mogán, Santa Lucía de Tirajana, Valsequillo, Haría, Tegui, Tías, Yaiza, Pájara, Frontera, Alajeró, Vallehermoso, Arico, Vilaflor, Candelaria y Tegueste.

A modo de ejemplo, desde el juzgado de paz de Santa Lucía nos manifiesta que sus dependencias se encuentran obsoletas y, dado el volumen de población que tiene el municipio (cerca de 65 000 habitantes), el juzgado de paz se ve saturado y desbordado.

El juzgado de paz de Teror destaca la problemática de sus accesos. Las dependencias se encuentra en la ladera de una montaña, el acceso se realiza bien por una calle sumamente empinada, o bien por unas escaleras con 89 escalones. Nos refiere el secretario del juzgado que *"cuando vienen ciudadanos con hijos para su inscripción, o peor todavía, cuando vienen personas mayores a solicitar Fe de Vida (cada vez más reclamadas) llegan sin resuello, por lo que no pasará mucho tiempo sin que alguna fallezca en el intento"*.

Asimismo, **insistieron en la necesidad de una mejor dotación en cuanto a medios materiales** 19 juzgados de paz: Mogán, Gáldar, Agaete, San Nicolás de Tolentino, Ingenio, San Bartolomé, Tegui, Yaiza, Betancuria, Frontera, Tijarafe, Agulo, Alajeró, Hermigua, Santiago del Teide, Los Silos, El Tanque, San Juan de la Rambla, El Sauzal y Tegueste.

Junto a las necesidades de material o mobiliario, se reitera, especialmente, la precariedad del sistema informático, así como el estado de deterioro en el que se encuentran los libros del Registro Civil.

El juzgado de paz de Gáldar refiere que una vez realizados los pedidos de material, el ayuntamiento tarda unos meses en suministrarlo (3 o 4), alegando que la subvención se agota en su totalidad en el correo del juzgado.

El juzgado de paz de Tegueste denuncia, asimismo, falta de atención, en este caso por parte de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, respecto a asuntos que no pueden ser atendidos por el ayuntamiento (papel de oficio o suministro de textos legales).

**En cuanto a medios personales**, algunos juzgados de paz insisten en la insuficiencia de las plantillas ante el aumento de trabajo registrado en los últimos años. Al mismo tiempo, requieren mayor celeridad en cubrir las bajas de personal y cursos de formación adecuados para los funcionarios, incluso, en el conocimiento de idiomas. Sobre estos aspectos, fueron 11 los juzgados de paz que dejaron constancia de su preocupación: juzgados de paz de Mogán, Agaete, Ingenio, San Bartolomé, Yaiza, Fuencaliente, Breña Baja, Valle Gran Rey, La Victoria de Acentejo y El Rosario.

El juzgado de paz de Moya, por su parte, alega que los jueces tienen una nómina escasa para el trabajo que realizan.

Finalmente, son varios los juzgados de paz que destacan la importancia de la labor que desempeñan estos órganos judiciales, dado el contacto directo que mantienen con el ciudadano, tanto a la hora de realizar trámites y diligencias, como a la hora de facilitar orientación e información. No obstante, a pesar de que constituyen el primer escalón del servicio público judicial, algunos juzgados de paz consideran que su trabajo no está debidamente reconocido, no sólo por el resto del estamento judicial, sino también por parte de las administraciones local y autonómica que comparten competencias para atender a su funcionamiento.

En palabras del juez de paz de Tegueste: *“Nos consta que los Juzgados de Paz constituyen la base de la pirámide en que se esquematiza la Justicia española, sin embargo, a los que trabajamos al servicio de la Administración de Justicia nos da la sensación de que no somos hijos de la misma madre”*.

## **6. MEDIO AMBIENTE**

Índice:

- 9.1. Introducción
  - 9.1.1. Consideraciones generales
  - 9.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas
    - 9.1.2.1. Administración Pública a la que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010
    - 9.1.2.2. Administración Pública a la que se ha reiterado el deber de colaborar con el Diputado del Común
- 9.2. La falta de información en materia de medio ambiente

- 9.3. Notificación de actos administrativos en los procedimientos sancionadores
- 9.4. Vertidos
- 9.5. Subvenciones
- 9.6. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Medio Ambiente
- 9.7. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Medio Ambiente

## **9.1. Introducción**

### **9.1.1. Consideraciones generales**

*En el año 2010, las reclamaciones presentadas en el área de Medio Ambiente aluden, sobre todo, a los siguientes asuntos:*

- *La falta de información en materia de medio ambiente.*
- *Notificación de actos administrativos en los procedimientos sancionadores.*
- *Vertidos.*
- *Subvenciones.*

### **9.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

#### **9.1.2.1. Administración Pública a la que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**

- Ayuntamiento de Ingenio (**EQ-0345/2010**).

#### **9.1.2.2. Administración Pública a la que se ha reiterado el deber de colaborar con el Diputado del Común**

- *Ayuntamiento de Puerto del Rosario (EQ-1085/2009).*

## **9.2. La falta de información en materia de medio ambiente**

*Las autoridades públicas deben facilitar la información ambiental solicitada o comunicar los motivos de la negativa a facilitarla lo antes posible y, como máximo, en el plazo de un mes desde la recepción de la solicitud en el registro de la autoridad pública competente, salvo cuando el volumen y la complejidad de la información sean tales, que resulte imposible cumplir dicho plazo, pudiendo en este caso ampliarse a dos meses como máximo, según establece el artículo 10 de la Ley 27/2006, de 18 de julio, reguladora de los Derechos de Acceso a la Información, de Participación Pública y de Acceso a la Justicia en Materia de Medio Ambiente.*

*Sin embargo, continúan dirigiéndose a esta Institución algunos ciudadanos que no solo no reciben la información que solicitan a algunas administraciones públicas, sino que no obtienen respuesta a los escritos que*

presentan, aun cuando la información solicitada no se encuentra entre los supuestos contemplados en el artículo 13 de la referida Ley 27/2006, que permite la denegación de la misma.

Al respecto, ha podido constatarse que, en la mayoría de las quejas, una vez que nos dirigimos a la respectiva administración, esta nos facilita la información que no se ha proporcionado a los reclamantes y, en otras ocasiones, al mismo tiempo que contestan al Diputado del Común es cuando proceden a contestar a aquellos.

Ello ha dado lugar a que hayamos tenido que recordar a la administración implicada su deber legal de facilitar a los ciudadanos la información que solicitan, sin perjuicio de que también la remitan a esta Institución.

### **9.3. Notificación de actos administrativos en los procedimientos sancionadores**

En el año 2010, se han dirigido dos resoluciones en la materia que tratamos, una a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural y otra al Ayuntamiento de Puerto del Rosario, en relación con los **EQ-1096/2009** y **EQ-1085/2009**, respectivamente. En ambas resoluciones, se recomendaba que, con el fin de restablecer los derechos vulnerados a los interesados, se procediera a declarar la nulidad de las resoluciones sancionadoras dictadas en los expedientes administrativos tramitados como consecuencia de haberse ejercido la actividad productora de residuos peligrosos, así como por haberse vulnerado la ordenanza municipal de limpieza del Ayuntamiento de Puerto del Rosario.

En ambas quejas, los reclamantes se mostraban disconformes con la actuación administrativa, ya que, en la primera de ellas, constaba que la primera actuación de la que tuvo conocimiento el interesado fue la diligencia de embargo de inmuebles que le había notificado el servicio de recaudación de la Administración Tributaria Canaria, desconociendo el acto administrativo que había dado lugar a dicha diligencia. En la segunda queja, pudimos constatar que se había notificado a la reclamante la providencia de apremio y el requerimiento de pago de la multa impuesta, sin que se le hubiera notificado la resolución que había puesto fin al procedimiento sancionador.

Tras haber estudiado las actuaciones llevadas a cabo en ambos expedientes sancionadores, y aun cuando este Comisionado parlamentario valora, positivamente, las acciones encaminadas a la defensa del medio ambiente, a juicio de esta Institución, no se ha dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 59.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC), ya que no resulta acreditado que, al no haber nadie en el respectivo domicilio que pudiera hacerse cargo de la notificación, se hubiera repetido por una vez el intento de notificación en una hora distinta y dentro de los tres días siguientes.

Ambas resoluciones fueron rechazadas, aunque, en relación con el **EQ-1085/2009**, el Ayuntamiento de Puerto del Rosario no nos ha contestado, por lo que, a la vista del tiempo que ha transcurrido desde la formulación de nuestra resolución, consideramos que la misma no ha sido aceptada.

#### **9.4. Vertidos**

*Los perjuicios que producen a una ciudadana los vertidos de aguas fecales en la parcela de su propiedad, sin que el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria haya resuelto el problema de saneamiento existente en la zona, a pesar de que la reclamante viene denunciándolo desde hace quince años, dio lugar a la presentación del **EQ-1295/2009**.*

*Sobre ello, la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (LBRL), norma de inmediata y directa aplicación, en sus artículos 25.2. f), h) y l), así como en el 26.1 a), establece la competencia y la obligación de todos los municipios de la protección del medio ambiente, de prestar el servicio de protección de la salubridad pública, del tratamiento de aguas residuales y alcantarillado, respectivamente; competencias que, en todo caso, ha de ejercerse en los términos de la legislación del Estado y las comunidades autónomas (art. 25.2 LBRL).*

*Dicho texto legal reconoce, además, el derecho de los vecinos a exigir la prestación y, en su caso, el establecimiento del correspondiente servicio público, en el supuesto de constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio (artículo 18.1 g).*

En consecuencia, la citada entidad local tiene la obligación -correlativa al derecho de la promotora de la queja y demás vecinos- de adoptar las medidas adecuadas para poner fin a la situación que ha dado lugar a la presentación de dicha reclamación. Esta obligación y este derecho suponen que dicha entidad local ha de llevar a cabo la correspondiente inversión destinada a ejecutar las obras para la instalación de la estación de bombeo de aguas residuales en la referida calle, y está obligada a incluir en sus presupuestos, si fuera necesario, las partidas para realizar las obras que sean adecuadas para poner fin a la situación actual de vulneración del derecho de los afectados a un medio ambiente adecuado.

Dicha obligación de allega, incluso, los medios económicos oportunos está ínsita dentro de la de establecer y conservar en óptimas condiciones las instalaciones de vertido de aguas residuales, porque, de otro modo, podría no tener efectividad el derecho de las personas interesadas.

Por lo que se refiere a las medidas que se han de tomar, serán las necesarias para terminar con la situación de insalubridad y de incidencia contaminante que, en la actualidad, existen. En tal sentido se pronuncia el Tribunal Supremo, entre otras, en la sentencia de 25 de abril de 1989 (EDJ 1989/4397).

Al respecto, esta Institución ha formulado dos resoluciones al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria. En la primera de ellas, se recomendó que se incrementaran las inversiones destinadas a ejecutar las obras para la instalación de dicha estación de bombeo.

Dado que la respuesta emitida fue que se había incluido en el Proyecto de Presupuesto para el año 2011 la partida presupuestaria para ello, este Diputado del Común consideró que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

Sin embargo, tras la aprobación del Presupuesto general la referida partida no fue incluida, con lo cual la situación denunciada no iba a quedar resuelta.

Dio, en consecuencia, lugar a que esta Institución dirigiera otra resolución a la aludida entidad local, recordándole el deber legal de establecer y prestar, en las debidas condiciones y sin más dilación el

servicio público de alcantarillado y saneamiento de aguas residuales, con la correspondiente consignación de crédito en la partida presupuestaria municipal que proceda.

A la fecha de cierre del presente informe dicha resolución no había sido contestada.

## **9.5. Subvenciones**

*La Administración está obligada a seguir los criterios de la norma que convoca la subvención y, de otra, a explicitar cómo y en qué forma ha aplicado los criterios de la norma, con el fin de que todos los afectados puedan conocerlos y articular adecuadamente sus medios de defensa, pues, de lo contrario, será tanto como admitir que la administración en materia de subvenciones y cuando las solicitadas exceden de la cuantía prevista, tiene una potestad discrecional para aplicarlas en la forma que estime pertinente y sin posibilidad de control alguno, y ello, va en contra del régimen propio de las subvenciones y desconoce el derecho de los afectados a obtener la subvención (sentencia del Tribunal Supremo de 13 de octubre de 2004).*

*Entrando en el contenido de alguna de las quejas, hemos de hacer especial referencia al asunto planteado en el **EQ-0546/2010**, en el que el reclamante manifestaba que la actuación llevada a cabo por la, entonces, Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial, en la tramitación del procedimiento para el abono de la subvención que había solicitado para el fomento de la utilización de productos y procesos de producción que respeten el medio ambiente, para el ejercicio 2008, le había producido unos perjuicios que no tenía el deber de soportar.*

Tras llevar a cabo la correspondiente investigación, observamos lo siguiente:

En el año 2008, el Consejero de Medio Ambiente y Ordenación Territorial dictó una orden resolviendo denegar al reclamante la subvención que había solicitado, teniéndolo por desistido de dicha petición, aunque el reclamante la había subsanado en tiempo y forma. A la vista de ello, el interesado interpuso el correspondiente recurso de reposición, que le fue estimado, reconociendo la aludida Consejería el derecho del solicitante a percibir la subvención.

En la citada resolución se acordó conceder al beneficiario un plazo de treinta días para aceptar la subvención y otro de diez días para que justificara la inversión o actividad realizada. Una vez efectuado lo anterior, se procedería a efectuar el pago.

El beneficiario aportó las facturas de la inversión que había realizado en el año 2009, lo que dio lugar a que el referido departamento autonómico le requiriera para que aportara las facturas de la inversión realizada en el año 2008, de acuerdo con lo establecido en las bases de la convocatoria. Sin embargo, el reclamante volvió a aportar las mismas facturas.

A la vista de ello, la citada Consejería inició el procedimiento de declaración de no exigibilidad del abono de dicha subvención.

Tras habernos dirigido a la aludida administración, fuimos informados de que la razón por la que no se había pagado la subvención concedida al referido ciudadano, se circunscribía a que *“no se había justificado adecuadamente la actividad objeto de la subvención concedida, ya que no ha acreditado los gastos correspondientes al ejercicio 2008”*.

A la vista de todo ello, este Diputado del Común pudo constatar lo siguiente:

1º) Ha habido un funcionamiento anormal de la administración, al haberse denegado, en un primer momento, la subvención solicitada por el reclamante, por un error de la, entonces, Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial, que lo tuvo por desistido en su solicitud, aun cuando la misma había sido subsanada en tiempo y forma.

2º) La resolución dictada en el recurso de reposición interpuesto por el reclamante contra la resolución que denegó la subvención, ha sido resuelto y notificado fuera del plazo de un mes que establece el artículo 117.2 de la LRJPAC, ya que la resolución fue dictada por el consejero de Medio Ambiente y Ordenación Territorial siete meses después de la formulación del recurso.

Con el fin de conocer esta Institución las actuaciones realizadas en el procedimiento de declaración de no exigibilidad de abono de la referida subvención, nos dirigimos de nuevo al citado departamento autonómico.

La referida Consejería nos envió una copia del informe emitido por su servicio jurídico, en el que se concluye que, si las facturas presentadas por el reclamante se corresponden con la actividad subvencionada, deberán tramitarse por la Viceconsejería de Medio Ambiente los documentos contables que procedan por el importe justificado y elevar a la Secretaría General Técnica la propuesta de resolución del procedimiento, en el sentido de ordenar el archivo de las actuaciones de declaración de no exigibilidad y disponer el abono de la subvención por el importe justificado.

En clara coincidencia con el planteamiento de esta Institución, el referido servicio jurídico concluyó que existía una laguna en las bases reguladoras del año 2008, ya que, en las mismas, no se prevé cuál debe ser el plazo de realización de la actividad en supuestos como el planteado, en el que el recurso de reposición interpuesto fue estimado en el mes de julio-2009 y, en consecuencia, con posterioridad a la fecha límite de realización de la actividad -10 de diciembre de 2008-, además de que en la orden estimatoria del recurso de reposición tampoco se indicó plazo alguno para realizar la actividad.

Desde el punto de vista del principio de eficacia, conforme a las bases de la convocatoria, debe entenderse como "plazo razonable" para realizar la actividad, el período comprendido entre el 31 de octubre y el 10 de diciembre del ejercicio presupuestario correspondiente: esto es, un intervalo temporal de 1 mes y 10 días.

Por tanto, debe entenderse el plazo de 1 mes y 10 días para realizar la actividad, contado desde la notificación de la orden que estimó el recurso de reposición y, por ello, se reconoció al solicitante el derecho a percibir la subvención, puesto que este es el plazo que puede estimarse factible y razonable conforme las bases de la convocatoria.

En consecuencia, la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente resolvió ordenar a la Viceconsejería de Medio Ambiente que procediera al abono del importe justificado por el reclamante, en relación con dicha subvención.

A la vista de todo ello, esta Institución acordó el archivo del expediente, por haber alcanzado una solución favorable el asunto planteado.

## **9.6. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Medio Ambiente**

**EQ-1096/2009.** *Recomendación a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, a los efectos de que se proceda a declarar la nulidad de la resolución sancionadora dictada en el procedimiento tramitado en materia de residuos peligrosos.*

*Dicha resolución no fue aceptada por el citado departamento autonómico.*

**EQ-1295/2009.** *Recomendación al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, con el fin de que se incrementen las inversiones destinadas a ejecutar las obras para la instalación de una estación de bombeo de aguas residuales, en una calle de Las Palmas de Gran Canaria, a la vista de los vertidos de aguas fecales que se vienen produciendo desde hace varios años.*

*Asimismo, se recomendó que, en el supuesto de que las personas que están obligadas a llevar a cabo determinadas obras no dieran cumplimiento al requerimiento que se les había practicado, las mismas se realizaran mediante ejecución subsidiaria.*

*Dicha resolución fue aceptada. Se incluyó en el proyecto de presupuestos para el año 2011, una partida destinada a la ejecución de dichas obras. Sin embargo, una vez que se produjo la aprobación del Presupuesto General, la referida partida no fue incluida en el mismo.*

*Considerando esta Institución que la aludida obra era prioritaria, dirigimos otra resolución a la citada corporación municipal, con el fin de recordarle el deber legal de establecer y prestar, en las debidas condiciones y sin más dilación, el servicio público de alcantarillado y saneamiento de aguas residuales, con la correspondiente consignación de crédito en la partida presupuestaria municipal que proceda.*

*La resolución se encuentra pendiente de respuesta.*

**EQ-1085/2009.** *Recomendación al Ayuntamiento de Puerto del Rosario a los efectos de que, con el fin de restablecer los derechos vulnerados a la reclamante, se proceda a declarar la nulidad de la resolución sancionadora dictada en el procedimiento tramitado por presunta vulneración de la ordenanza municipal de limpieza. Asimismo, se recordó el deber legal de colaborar con el Diputado del Común.*

*La resolución formulada no obtuvo respuesta, por lo que se ha considerado que la misma ha sido rechazada.*

*En el presente caso, como se ha expuesto en la epígrafe 3, entendemos que era posible una solución positiva y don Marcial Morales Martín, alcalde del Ayuntamiento de Puerto del Rosario, no la ha adoptado de forma injustificada.*

## **9.7. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Medio Ambiente**

**EQ-1295/2009.** *Recomendación al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria a efectos de que se incrementen las inversiones destinadas a ejecutar las obras para la instalación de una estación de bombeo de aguas residuales en una calle de Las Palmas de Gran Canaria, a la vista de los*

*vertidos de aguas fecales que se vienen produciendo desde hace varios años.*

(...) Nuevamente, nos dirigimos a V.E. en relación con el expediente de queja más arriba referenciado, promovido por doña (...), como consecuencia de los perjuicios que le está produciendo el problema referido a la existencia de una fisura del pozo negro, que provoca vertidos de aguas fecales a la parcela de su propiedad, así como debido al estado en que se encuentra el solar situado en la calle (...), de ese término municipal.

Al respecto, la sección de protección del medio urbano y rural, en el expediente (...), ha informado a esta Institución de que "(...) *el expediente se encuentra pendiente de la visita del técnico municipal, al objeto de proceder a la comprobación de las obras y la elaboración del correspondiente informe*".

Sobre ello, este Comisionado parlamentario ha constatado que, a pesar de haber transcurrido más de dos años desde que se notificó a don (...) y a doña (...) la resolución nº (...), dictada por el director general de ejecución urbanística, por la que se acordó dictar la orden de ejecución en el solar situado en la dirección más arriba indicada, requiriendo a los denunciados para que adoptaran determinadas medidas, no se ha dado cumplimiento a las mismas.

En dicha resolución, se acordó que las reparaciones que debía acometer la Sra. (...), quedaban pendientes hasta que se procediera a la reparación de los vertidos de aguas fecales.

Con posterioridad, consta un informe del arquitecto técnico municipal, emitido el (...), según el cual no se había reparado la red de alcantarillado público en la calle (...). Asimismo, propuso que los requerimientos dirigidos a los interesados, con el fin de llevar a cabo determinadas obras, deberían aplazarse hasta tanto quedara solucionado el problema referido a las obstrucciones que se producen en la red de alcantarillado general de la zona afectada.

En el otro asunto planteado en la queja, que se refería a las filtraciones de aguas fecales al interior de la parcela situada en el nº (...) de la calle (...), en ese término municipal, la unidad administrativa del ciclo integral del agua de ese Ayuntamiento concluye en su informe que "(...) *Dada la imposibilidad de dar solución definitiva al problema planteado mediante la colocación de un colector que funcione por gravedad, esta Unidad ha previsto la instalación de un EBAR (Estación de bombeo de aguas residuales) en la calle (...), que impulse las aguas hasta la prolongación de la calle (...). Dichas obras se encuentran en este momento pendientes de dotación presupuestaria*" (s/refª: ...).

Al respecto, la reclamante manifiesta que el problema relacionado con la red de saneamiento viene denunciándolo ante esa corporación municipal, desde el año 1996, lo que ha quedado confirmado en el informe emitido por la aludida unidad, sin que, hasta la fecha, se haya dado una solución al mismo.

A la vista de todo ello, esta Institución estima necesario realizar las siguientes

### **consideraciones**

**Primera.-** En nuestro ámbito territorial, el art. 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 art. 84.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, modificada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, 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 art. 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 art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, recomienda a esa corporación municipal que, en la medida en que lo permitan las disposiciones presupuestarias, se incrementen las inversiones destinadas a ejecutar las obras para la instalación de la estación de bombeo de aguas residuales en la calle (...), a la vista de la gravedad del problema y de los perjuicios que la situación planteada viene produciendo a los vecinos.

Asimismo, en el supuesto de que, una vez efectuadas las referidas obras, los interesados no den cumplimiento a la orden de ejecución dictada y, en consecuencia, no lleven a cabo de forma voluntaria las obras para las que han sido requeridos, esta Institución recomienda a ese Ayuntamiento que se adopte cualquiera de las medidas recogidas en el número 3 del art. 157 del TRELOTENC, anteriormente citado.

Conforme a lo establecido en el art. 37.3 de nuestra Ley reguladora, esa entidad local deberá remitir informe motivado respecto a la valoración que le merece esta resolución y sobre las medidas a adoptar en consecuencia, en el plazo no superior al de un mes (...).

***EQ-1295/2009.*** *Recordatorio al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria del deber legal de establecer y prestar, en las debidas condiciones y sin más dilación, el servicio público de alcantarillado y saneamiento de*

*aguas residuales, con la correspondiente consignación de crédito en la partida presupuestaria municipal que proceda.*

(...) Nuevamente nos dirigimos a V.E. en relación con el expediente de queja que se tramita en esta Institución con la referencia más arriba indicada, referente a la falta de actuación de ese ayuntamiento, ante la existencia de un problema de saneamiento en una zona de ese término municipal.

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, constan los siguientes

### **Antecedentes**

Con fecha 28-12-10 (reg. sal. nº...), esa corporación municipal nos remitió el informe emitido a raíz de la resolución formulada por este Diputado del Común, como consecuencia de la inejecución, por parte de esa entidad local, de las obras necesarias para la reparación de la red de alcantarillado público en la calle (...), en ese término municipal, lo que provoca vertidos de aguas fecales a la parcela propiedad de la reclamante, entre otros vecinos.

En dicho informe, el jefe de servicio de (...), de ese ayuntamiento, se pronuncia en los siguientes términos: "*(...) se ha incluido en el Proyecto de Presupuesto para el año 2011, una partida de 204.529,19 euros, desglosado en 160.529,19 euros, importe de ejecución por contrata, y 44.000,00 euros correspondientes a la legalización de dos estaciones de bombeo, una de ellas, la de la calle que nos ocupa. Al respecto, se adjunta ficha del presupuesto*".

A la vista de ello, esta Institución consideró que la resolución que se había dirigido a V.E. había sido aceptada y, en consecuencia, aprobada la correspondiente partida presupuestaria, con el fin de llevar a cabo las referidas obras.

Sin embargo, a raíz de la aprobación del Presupuesto General de ese ayuntamiento para el ejercicio 2011, producida en la sesión plenaria extraordinaria celebrada el día 20-01-11, el aludido jefe de servicio nos comunicó que dicha partida no había sido incluida en el Presupuesto aprobado, con lo cual la situación que viene denunciándose, desde el año 1996, no va a quedar resuelta.

Al respecto, este Comisionado parlamentario desconoce las razones por las que, a pesar del tiempo que ha transcurrido, no se ha dado prioridad a la reparación de la red de alcantarillado público en la referida calle, aun cuando, por sus propios informes técnicos, esa corporación municipal tiene conocimiento de que se han producido obstrucciones en la red de alcantarillado general de la zona afectada, con las consecuencias más arriba descritas.

Dicha situación ha sido comprobada en varias ocasiones por el servicio de vigilancia de aguas y cauces del Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria, habiendo sido requerida esa entidad local, desde el año 2008, a los efectos de que cesen los vertidos, sin que dichos requerimientos hayan sido atendidos por esa administración.

A la vista de los hechos reseñados, esta Institución estima necesario realizar las siguientes

### **consideraciones**

La Constitución Española, en su art. 43, apartados 1 y 2, respectivamente, declara que *"Se reconoce el derecho a la protección de la salud", así como que "Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La ley establecerá los derechos y deberes de todos al respecto"*.

El desarrollo del derecho constitucional a la protección de la salud se lleva a cabo por la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, que, en su artículo 42.3, apartado b), establece lo siguiente:

*"No obstante, los Ayuntamientos, sin perjuicio de las competencias de las demás Administraciones Públicas, tendrán las siguientes responsabilidades mínimas en relación al obligado cumplimiento de las normas y planes sanitarios:*

*a) control sanitario del saneamiento de aguas residuales..."*

Por su parte, el artículo 18 de la citada Ley explicita que las Administraciones Públicas desarrollarán las actuaciones de promover y mejorar los sistemas de saneamiento, tratamiento de residuos líquidos y sólidos, entre otros (art. 18.6).

El artículo 78 de la referida Ley de Sanidad, establece que los Presupuestos de las Corporaciones Locales consignarán las partidas precisas para atender las necesidades sanitarias y para el desarrollo de sus competencias.

Esta previsión es congruente con el contenido de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (LBRL), norma de inmediata y directa aplicación, que, en sus artículos 25.2. f), h) y l), así como en el 26.1 a), establece la competencia y la obligación de todos los municipios de la protección del medio ambiente, de prestar el servicio de protección de la salubridad pública, del tratamiento de aguas residuales y alcantarillado, respectivamente; competencias que, en todo caso, ha de ejercerse en los términos de la legislación del Estado y las comunidades autónomas (art. 25.2 LBRL).

Dicho texto legal reconoce, además, el derecho de los vecinos a exigir la prestación y, en su caso, el establecimiento del correspondiente servicio público, en el supuesto de constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio [artículo 18.1 g)].

En consecuencia, ese ayuntamiento tiene la obligación -correlativa al derecho de la promotora de la queja y demás vecinos- de adoptar las medidas adecuadas para poner fin a la situación que ha dado lugar a la presentación de dicha reclamación. Esta obligación y este derecho suponen que esa corporación municipal ha de llevar a cabo la correspondiente inversión destinada a ejecutar las obras para la instalación de la estación de bombeo de aguas residuales en la referida calle, y está obligada a incluir en sus presupuestos, si fuera necesario, las partidas para realizar las obras que sean adecuadas para poner fin a la situación actual de vulneración del derecho de los afectados a un medio ambiente adecuado.

Dicha obligación de allegar, incluso, los medios económicos oportunos está ínsita dentro de la de establecer y conservar en óptimas condiciones las instalaciones de vertido de aguas residuales, porque, de otro modo, podría no tener efectividad el derecho de las personas interesadas.

Por lo que se refiere a las medidas que hay que tomar, estas serán las necesarias para terminar con la situación de insalubridad y de incidencia

contaminante actualmente existente. En tal sentido se pronuncia el Tribunal Supremo, entre otras, en la Sentencia de fecha 25 de abril de 1989 (EDJ 1989/4397).

Por su parte, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en su artículo 12.1, dispone que la competencia es irrenunciable y se ejercerá precisamente por los órganos administrativos que la tengan atribuida como propia, salvo algunos supuestos que no resultan de aplicación.

En virtud de los antecedentes y de las consideraciones expuestas, de conformidad con lo dispuesto en el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, he resuelto remitir a V.E. la siguiente resolución

### **recordatorio del deber legal**

- De establecer y prestar, en las debidas condiciones y sin más dilación, el servicio público de alcantarillado y saneamiento de aguas residuales, con la correspondiente consignación de crédito en la partida presupuestaria municipal que proceda, en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa expuesta y teniendo en cuenta la doctrina jurisprudencial existente al respecto.

De conformidad con lo previsto en el artículo 37.3 de la citada Ley 7/2001, deberá comunicar a este Comisionado Parlamentario si acepta o rechaza la presente Resolución del Diputado del Común, en término no superior al de un mes. En el supuesto de que acepte la resolución, deberá comunicar las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En el caso contrario, deberá remitir informe motivado del rechazo de la resolución del Diputado del Común.

***EQ-1085/2009. Recomendación al Ayuntamiento de Puerto del Rosario a los efectos de que, con el fin de restablecer los derechos vulnerados a la reclamante, se proceda a declarar la nulidad de la resolución sancionadora dictada en el procedimiento tramitado, por presunta vulneración de la ordenanza municipal de limpieza.***

(...) Nuevamente nos dirigimos a V.S. en relación con el expediente de queja que se tramita en esta institución con la referencia más arriba indicada, promovido por doña (...).

Tras llevar a cabo la correspondiente investigación, constan los siguientes

### **Antecedentes**

**1º)** Con fecha 03-08-09, la reclamante se dirigió a este Comisionado parlamentario manifestando su disconformidad con la notificación de la providencia de apremio y el requerimiento de pago de una multa impuesta por ese ayuntamiento, ya que no se le había notificado la resolución que había puesto fin al procedimiento sancionador incoado por esa corporación municipal.

**2º)** Con fecha 17-09-09, esta Institución solicitó a esa entidad local la remisión de una copia de la resolución que, en su caso, se hubiera dictado en el expediente sancionador nº (...), ya que, según la Sra. (...), el último

trámite notificado había sido la propuesta de resolución. Dicha petición fue reiterada el 27-10-09, objeto de un recordatorio del deber legal de colaborar con este Diputado del Común el 18-12-09 y de nuevo reiterada el 12-02-10. Asimismo, a la vista de la falta de respuesta, con fechas 20-04-10 y 03-05-10, desde esta Institución se realizaron gestiones telefónicas con la abogada de esa corporación municipal.

**3º)** Con fecha 21-04-10 (Reg. Sal. nº (...)), ese ayuntamiento nos envió una copia de las actuaciones llevadas a cabo en el aludido expediente sancionador, entre las que se encontraba la resolución dictada el (...) por el concejal delegado de Urbanismo de esa entidad local, por la que se acordó imponer a doña (...) la sanción de ciento ochenta euros, como responsable de la infracción tipificada en el art. 9.1 de la ordenanza municipal de limpieza.

Una vez estudiada la documentación recibida y, en particular, la referida a la práctica de la notificación, observamos que tanto la resolución que acordó la incoación del citado expediente, como la propuesta de resolución dictada fueron notificadas por el servicio de correos, tras un primer intento, en el domicilio de la Sra. (...).

Sin embargo, la resolución sancionadora no ha sido notificada a la interesada, ya que, tras un primer intento de notificación el 25-03-08, a las 12:55 horas, se procedió por el servicio de correos a su devolución por "Ausente Reparto", sin que conste un segundo intento en una hora distinta dentro de los tres días siguientes.

A la vista de los hechos reseñados, esta Institución estima necesario realizar las siguientes

### **consideraciones**

- En cuanto a la práctica de la notificación, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC), en su art. 59.2, in fine, establece que *"Cuando la notificación se practique en el domicilio del interesado, de no hallarse presente éste en el momento de entregarse la notificación podrá hacerse cargo de la misma cualquier persona que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad. Si nadie pudiera hacerse cargo de la notificación, se hará constar esta circunstancia en el expediente, junto con el día y la hora en que se intentó la notificación, intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes"*.

En igual sentido, se regulan dichas notificaciones en los art. 39 a 44 del Reglamento que regula la Prestación de Servicios Postales, aprobado por Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, estableciendo su artículo 42 que *"Si intentada la notificación en el domicilio del interesado, nadie pudiera hacerse cargo de la misma, se hará constar este extremo en la documentación del empleado del operador postal y, en su caso, en el aviso de recibo que acompañe la notificación, junto con el día y hora en que se intentó la misma, intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes"*.

En conclusión, ante un solo intento fallido de notificación, debió repetirse por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes, de conformidad con la normativa reguladora de las

notificaciones, resultando nula de pleno derecho dicha resolución, a tenor del art. 62.1 e) de la LRJPAC.

En virtud de todo cuanto antecede y atendiendo a las consideraciones expuestas, de conformidad con lo dispuesto en el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta Institución **Recomienda** a V.S. que, con el fin de restablecer los derechos vulnerados a la Sra. (...), se proceda a declarar la nulidad de la resolución sancionadora de fecha (...), dictada por el concejal delegado de Urbanismo, en virtud de Decreto nº (...), así como la dictada en vía ejecutiva para hacer efectiva la liquidación de la multa, con devolución del correspondiente importe a la reclamante.

Asimismo, se Recuerda a V.S. el deber legal de colaborar con este Diputado del Común, de conformidad con lo establecido en el art. 30.1 y 3 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, reguladora de esta Institución.

De conformidad con lo previsto en el art. 37.3 de la referida Ley 7/2001, deberá comunicar a este Comisionado parlamentario los actos adoptados como consecuencia de la presente resolución o, en su caso, remitir informe razonado acerca del juicio que la misma le merece, en el plazo no superior al de un mes (...).

**EQ-1096/2009.** Recomendación a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural a los efectos de que se proceda a declarar la nulidad de la resolución sancionadora dictada en el procedimiento tramitado en materia de residuos peligrosos.

(...) Nuevamente nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente de queja que se tramita en esta Institución con la referencia más arriba indicada, promovido por don (...).

Tras llevar a cabo la correspondiente investigación, constan los siguientes

### **antecedentes**

**1º)** Con fecha 05-08-09, el reclamante se dirigió a esta Institución manifestando su disconformidad con la diligencia de embargo de inmuebles que le había notificado el servicio de recaudación de la Administración Tributaria Canaria, en Las Palmas, al desconocer el acto administrativo que había dado lugar a la referida diligencia.

**2º)** Con fecha 17-09-09, esta Institución solicitó un informe a esa Agencia con el fin de conocer si el citado título ejecutivo tenía su origen en el procedimiento sancionador tramitado por ese organismo, a raíz de que el servicio de protección de la naturaleza (SEPRONA), en (...), levantara un acta de inspección de actividad productora de residuos en el taller de mecánica situado en la calle (...), en el término municipal de (...).

Asimismo, interesamos a ese departamento autonómico para que, de confirmarse dicho término, nos enviaran una copia de las actuaciones que hubieran notificado al reclamante.

Con posterioridad, concretamente el 16-10-09, este Comisionado parlamentario solicitó a ese organismo la remisión de una copia de los documentos que acreditaran los intentos de notificación personal de las resoluciones que habían acordado la iniciación del citado expediente sancionador, así como la propuesta de resolución, ya que los mismos no figuraban en la información recibida.

**3º)** Con fechas 01-10-09 y 05-11-09 (Nºs Gral. Sal. (...), esa Agencia nos informó acerca de las actuaciones llevadas a cabo en el procedimiento sancionador, incluido en el expediente administrativo RP (...), constatándose que la aludida diligencia de embargo se había dictado como consecuencia de dicho procedimiento.

Una vez estudiada la documentación recibida y, en particular, la referida a la práctica de la notificación, observamos lo siguiente:

a) Con fecha 28-05-07, en virtud de la resolución nº (...), dictada por el director ejecutivo de esa Agencia, se acordó iniciar procedimiento sancionador contra don (...), como presunto responsable de varias infracciones cometidas en el taller de mecánica denominado (...), figurando un primer intento de notificación por el servicio de correos el 08-06-07, a las 12:00 horas, en el que consta "Desconocido", sin que se haya repetido el intento de notificación, por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes.

Con posterioridad, ese organismo procedió a la notificación del referido acto administrativo por medio de su inserción en el tablón de edictos del Ayuntamiento de (...), así como a través de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias de (...).

b) Con fecha 05-09-07, ese departamento autonómico dictó la propuesta de resolución recaída en el mencionado expediente, habiéndose intentado por el servicio de correos una primera notificación en el referido domicilio social el 11-09-07, a las 11:20 horas, sin que tampoco conste que se haya intentado la notificación una segunda vez en una hora distinta dentro de los tres días siguientes. Además, se observa que en el aviso de recibo se señaló "Ausente Reparto", "No retirado en lista".

A la vista de ello, esa Agencia procedió a notificar la aludida propuesta de resolución por medio de su inserción en el tablón de edictos del Ayuntamiento de (...), así como a través de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias de (...).

c) Con fecha 14-11-07, en virtud de resolución sancionadora nº (...), dictada por el director ejecutivo de ese organismo, se acordó imponer dos multas al Sr. (...). Dicha resolución se dirigió a la calle (...). Sin embargo, la dirección que consta en el aviso de recibo se corresponde con el domicilio social citado con anterioridad, esto es, calle (...), en el referido término municipal, constatándose que, únicamente, existe un primer intento de entrega en esta última dirección el 20-11-07, a las 11:00 horas, sin que pudiera practicarse la notificación por "Dir. Incorrecta".

Por otro lado, el agente de Medio Ambiente del Cabildo de Fuerteventura (...), se personó el 22 y el 25-11-07, a las 11:15 y 8:45 horas, respectivamente, en la referida calle (...), con el fin de notificar la aludida resolución sancionadora, no pudiendo efectuar la entrega "por no encontrarse don (...) en dicho domicilio".

Sobre ello, el reclamante manifiesta que, desde que inició su actividad en el aludido taller de mecánica, se dio de baja en el Padrón Municipal en la c/. (...), al tiempo que se dio de alta en la c/. (...), en el mismo término municipal, domicilio este último en el que la Administración Tributaria Canaria le notificó la diligencia de embargo de inmuebles que ha dado lugar a la presentación de la queja.

A la vista de los intentos fallidos de notificación personal de la resolución sancionadora dictada, esa agencia procedió a ello, a través de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias de (...), sin que conste la

notificación de dicha resolución por medio de su inserción en el tablón de edictos del Ayuntamiento de (...)

A la vista de los hechos reseñados, esta Institución estima necesario realizar las siguientes

### **Consideraciones**

**Primera.-** En cuanto a la práctica de la notificación, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC), en su art. 59.2, in fine, establece que *"Cuando la notificación se practique en el domicilio del interesado, de no hallarse presente éste en el momento de entregarse la notificación podrá hacerse cargo de la misma cualquier persona que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad. Si nadie pudiera hacerse cargo de la notificación, se hará constar esta circunstancia en el expediente, junto con el día y la hora en que se intentó la notificación, intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes"*.

El citado artículo 59, en su nº 4, dispone que *"Cuando los interesados en un procedimiento sean desconocidos, se ignore el lugar de la notificación o el medio a que se refiere el punto 1 de este artículo, o bien, intentada la notificación, no se hubiese podido practicar, la notificación se hará por medio de anuncios en el tablón de edictos del Ayuntamiento en su último domicilio, en el Boletín Oficial del Estado, de la Comunidad Autónoma o de la Provincia, según cual sea la Administración de la que proceda el acto a notificar, y el ámbito territorial del órgano que lo dictó"*.

En igual sentido se regulan dichas notificaciones en los art. 39 a 44 del Reglamento que regula la Prestación de Servicios Postales, aprobado en virtud de Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, estableciendo su artículo 42 que *"Si intentada la notificación en el domicilio del interesado, nadie pudiera hacerse cargo de la misma, se hará constar este extremo en la documentación del empleado del operador postal y, en su caso, en el aviso de recibo que acompañe a la notificación, junto con el día y hora en que se intentó la misma, intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes"*.

Al respecto, la sentencia de la Audiencia Nacional, Sala de lo Contencioso-Administrativo, de 2 de junio de 2004, establece que *"(...) Es obligado, asimismo, partir de la abundantísima doctrina que el Tribunal Constitucional, en una consolidada jurisprudencia que arranca de la Sentencia 9/1981, de 31 de marzo, ha perfilado acerca del deber de emplazamiento procesal."*

*Dicha doctrina constitucional comienza por subrayar la trascendental importancia de los actos de comunicación procesal y, en particular, del emplazamiento para garantizar el principio de contradicción que integra el contenido del derecho a la tutela judicial efectiva, sin que en ningún caso pueda producirse indefensión, reconocido en el art. 24.1 de la Constitución Española. A este respecto, se ha subrayado también el mandato, implícito en el art. 24.1 CT, de que incumbe al correspondiente órgano judicial promover en lo posible el ejercicio del derecho de defensa, mediante la correspondiente contradicción. De ahí que, en lo que importa, sin negar validez constitucional al emplazamiento edictal, este medio de comunicación, por su condición de último y supletorio remedio, sólo es*

*admisible cuando no conste el domicilio de quien deba ser emplazado o se ignore su paradero y siempre que se hayan agotado antes todas aquellas otras modalidades que aseguren más eficazmente la recepción por el destinatario de la correspondiente notificación (Sentencia del Tribunal Constitucional 197/1999, por todas).*

*Pues bien, aplicando la anterior doctrina legal y jurisprudencial al supuesto de autos, resulta que, según se desprende de las actuaciones, la notificación del Acuerdo de incoación del expediente sancionador se notificó mediante acuse de recibo al domicilio social de la recurrente, carta que (...) fue devuelta a su procedencia por ser «desconocido» el destinatario en dicha dirección.*

*Así pues, no solo se incumplió lo preceptuado en el art. 59 de la Ley 30/92 (RCL 1992, 2512, 2775 y RCL 1993, 246) y en el art. 42 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre (RCL 1999, 3265 y RCL 2000, 414), transcritos con anterioridad, sino que asimismo se vulneró la doctrina del Tribunal Constitucional también expuesta en el fundamento jurídico anterior, y a cuyo tenor el emplazamiento edictal, por su condición de último y supletorio remedio, sólo es admisible cuando no conste el domicilio de quien deba ser emplazado o se ignore su paradero y siempre que se hayan agotado antes todas aquellas otras modalidades que aseguren más eficazmente la recepción por el destinatario de la correspondiente notificación.*

*Doctrina inobservada en el presente caso en el que, incomprensiblemente, el Acuerdo de Incoación del expediente no pudo notificarse en el domicilio de la empresa, a pesar de que la dirección se encontraba perfectamente consignada en el acuse de recibo de la carta dirigida a aquella, procediendo a continuación la Administración, sin agotar un segundo intento de comunicación personal y mediante correo, a notificar mediante Edictos dicho acuerdo de incoación, así como las demás actuaciones que a continuación fueron practicándose en tal expediente sancionador, colocando a la empresa actora en una situación material de indefensión, en cuanto sufrió un perjuicio real y efectivo en sus posibilidades de defensa, al privársele de la posibilidad de ser oída en dicho expediente, por causa no imputable a la misma.*

*Razones las anteriores que conducen a declarar la nulidad de la resolución administrativa impugnada, así como a la estimación del presente recurso”.*

**Segunda.-** En el asunto planteado en la queja, se observa que, además del incumplimiento de lo dispuesto en el art. 59.2 de la LRJPAC, puesto que no resulta acreditado que se haya repetido por una vez el intento de notificación en una hora distinta y dentro de los tres días siguientes; en el primer intento que se llevó a cabo, se hace constar que el interesado es “desconocido”, en otra “ausente de reparto” y en otra “dirección incorrecta” y, a pesar de ello, se llevó a cabo la publicación en el Boletín Oficial de Canarias, así como su inserción en el tablón de anuncios del Ayuntamiento de (...), sin que se haya llevado a cabo la mínima actividad indagatoria por esa agencia, con el fin de conocer el domicilio del Sr. (...), el cual no sólo constaba en el Ayuntamiento de (...), sino también en la Administración Tributaria Canaria.

Por otro lado, en el expediente sancionador, no consta que se haya notificado a través de su inserción en el referido tablón de anuncios la resolución por la que se acordó imponer las dos multas al Sr. (...).

Al respecto, el Tribunal Constitucional afirma que antes de notificar, por un edicto, una multa es precisa una mínima actividad indagatoria. Así se ha pronunciado en su sentencia nº 128/2008, de 27 de octubre, según la cual "(...) este Tribunal ha reiterado que entre las garantías del art. 24 CT, que son de aplicación al procedimiento administrativo sancionador, están los derechos de defensa y a ser informado de la acusación, cuyo ejercicio presupone que el implicado sea emplazado o le sea notificada debidamente la incoación del procedimiento, pues sólo así podrá disfrutar de una efectiva posibilidad de defensa frente a la infracción que se le imputa previa a la toma de decisión y, por ende, que la Administración siga un procedimiento en el que el denunciado tenga oportunidad de aportar y proponer las pruebas que estime pertinentes y de alegar lo que a su derecho convenga (STC 226/2007, de 22 de octubre (RTC 2007, 226), F.3).

A esos efectos, siendo de aplicación directa lo afirmado en relación con los procedimientos judiciales, este Tribunal ha destacado la exigencia de procurar el emplazamiento o citación personal de los interesados, siempre que sea factible, por lo que el emplazamiento edictal constituye un remedio último de carácter supletorio y excepcional, que requiere el agotamiento previo de las modalidades aptas para asegurar en el mayor grado posible la recepción de la notificación por el destinatario de la misma, a cuyo fin deben de extremarse las gestiones en averiguación del paradero de sus destinatarios por los medios normales, de manera que la decisión de notificación mediante edictos debe fundarse en criterios de razonabilidad que conduzcan a la certeza, o al menos a una convicción razonable, de la inutilidad de los medios normales de citación (por todas, STC 158/2007, de 2 de julio [RTC 2007,158], F. 2).

Más en concreto, por lo que se refiere a supuestos de notificación edictal en procedimientos sancionadores en materia de tráfico, este Tribunal ya ha puesto de manifiesto que, incluso en los casos en que resulte frustrada la posibilidad de notificación personal en el domicilio que figure en el Registro de vehículos, corresponde a la diligencia mínima exigible a la Administración sancionadora, antes de acudir a la vía edictal, el intentar la notificación en el domicilio que aparezca en otros registros públicos y al que, con la mayor normalidad, se dirigen después las actuaciones en vía ejecutiva administrativa (por todas, STC 32/2008, de 25 de febrero [ RTC 2008, 32], F. 2).

En el presente caso (...), el recurrente fue objeto de un procedimiento administrativo sancionador en materia de tráfico cuya incoación y resolución sancionadora fueron notificadas por edictos. Estas notificaciones edictales se produjeron tras intentarse sin resultado las notificaciones personales en un domicilio que, aun siendo el que figuraba en el Registro de vehículos, en un caso fue indicado por el servicio de correos que no existía dicho número en esa calle y, en otros, que el destinatario era desconocido. Por el contrario, la notificación de la providencia de apremio se practicó con absoluta normalidad en un domicilio distinto en que el recurrente tomó conocimiento de que se había tramitado contra él un procedimiento sancionador, primer acto administrativo del que tuvo conocimiento el recurrente.

En atención a lo expuesto hay que concluir, conforme también interesa el Ministerio Fiscal, que se ha vulnerado al recurrente su derecho a la defensa y a ser informado de la acusación (art. 24.2 CE). En efecto, si bien el Ayuntamiento de Granada procedió a realizar las diversas notificaciones

*dentro del procedimiento sancionador en el domicilio del recurrente que figuraba en el Registro de vehículos, sin embargo, más allá de ello, una vez frustradas las posibilidades de notificación personal, la Administración sancionadora no podía limitarse a proceder a la notificación edictal sin desplegar una mínima actividad indagatoria en oficinas y registros públicos para intentar determinar un domicilio de notificaciones alternativo en que pudiera ser notificada personalmente. Ello le hubiera llevado, sin mayor esfuerzo, a una correcta determinación del domicilio del recurrente, tal como se verifica con la aparente normalidad con la que en vía de ejecución se accedió a dichos datos para la notificación de la providencia de apremio.*

*Para el restablecimiento de los derechos vulnerados resulta necesaria la anulación de la resolución administrativa sancionadora y de la dictada en vía ejecutiva para hacer efectiva la liquidación de la multa (...)."*

En conclusión, ante un solo intento fallido de notificación, debió, cuando menos, intentarse la práctica de otro, de conformidad con la normativa reguladora de las notificaciones. Por tanto, "(...) no acreditada la imposibilidad de notificación personal, la edictal no procedía y, por ello, la resolución adoptada lo ha sido sin el preceptivo trámite de audiencia (privándose injustificadamente a la actora de comparecer a defender sus derechos en el expediente sancionador), por lo que resulta nula de pleno derecho, a tenor del art. 62.1 e) de la LRJPAC". (sentencia de la Audiencia Nacional, Sala de lo Contencioso-Administrativo, de 2 de junio de 2004).

En virtud de todo cuanto antecede y atendiendo a las consideraciones expuestas, de conformidad con lo dispuesto en el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta Institución **Recomienda** a V.I que se proceda a declarar la nulidad de la resolución sancionadora nº (...), dictada el 14.11.07 por el director ejecutivo de esa agencia en el expediente administrativo RP (...), así como que se lleven a cabo las actuaciones necesarias para que se declare la nulidad de la diligencia de embargo de inmuebles dictada y los actos dictados como consecuencia de la misma.

De conformidad con lo previsto en el art. 37.3 de la referida Ley 7/2001, deberá comunicar a esta Institución los actos adoptados como consecuencia de la presente resolución o, en su caso, remitir informe razonado acerca del juicio que la misma le merece, en el plazo no superior al de un mes (...).

## **10. OBRAS PÚBLICAS**

### **Índice:**

#### **10.1. Introducción**

##### **10.1.1. Consideraciones generales**

##### **10.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

###### **10.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**

###### **10.1.2.2. Administraciones Públicas a las que se ha reiterado su deber de colaborar con el Diputado**

**del Común**

**10.1.2.3. Administración Pública a la que se ha reiterado la resolución formulada sobre el fondo del asunto**

**10.1.2.4. Administraciones Públicas a las que el Diputado del Común ha enviado la reiteración con advertencia de comunicación al Ministerio Fiscal**

**10.2. Expropiación Forzosa**

**10.3. Ejercicio de la potestad de investigación respecto a determinados bienes**

**10.4. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Obras Públicas**

**10.5. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Obras Públicas**

## **10.1. Introducción**

### **10.1.1. Consideraciones generales**

En el período objeto del presente informe, las quejas presentadas en el área de Obras Públicas se han referidas, sobre todo, a los siguientes asuntos:

- Expropiación Forzosa.
- Ejercicio de la potestad de investigación respecto a determinados bienes.
- Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

### **10.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

#### **10.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (**EQ-0925/2008**).
- Ayuntamiento de Arico (**EQ-0007/2010**).
- Ayuntamiento de Santa María de Guía (**EQ-1933/2008**).
- Ayuntamiento de Valsequillo (**EQ-1475/2009, EQ-1555/2009 y EQ-0849/2010**).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (**EQ-0199/2010**).
- Ayuntamiento de Granadilla de Abona (**EQ-0052/2010**).
- Ayuntamiento de San Nicolás de Tolentino (**EQ- 0814/2010**).
- Ayuntamiento de Yaiza (**EQ-0807/2010**).
- Ayuntamiento de Telde (**EQ-0239/2009**).
- Ayuntamiento los Tacoronte (**EQ-0580/2010**).
- Cabildo de Tenerife (**EQ-0967/2007 y EQ-1605/2009**).

#### **10.1.2.2. Administraciones Públicas a las que se ha reiterado su deber de colaborar con el Diputado del Común**

- *Ayuntamiento de Valsequillo (EQ-1475/2009 y EQ-1555/2009).*
- *Ayuntamiento de Santa Brígida (EQ-1121/2009).*
- *Ayuntamiento de Tinajo (EQ-0172/2009).*
- *Ayuntamiento de Arico (EQ-0007/2010).*
- *Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (EQ-0199/2010).*
- *Ayuntamiento de Santa María de Guía (EQ-1933/2008).*
- *Ayuntamiento de San Nicolás de Tolentino (EQ-0814/2010).*
- *Ayuntamiento de Yaiza (EQ-0807/2010).*

#### **10.1.2.3. Se ha reiterado la resolución formulada sobre el fondo del asunto al Ayuntamiento de Santa María de Guía (EQ-0118/2009).**

#### **10.1.2.4. Administraciones Públicas a las que el Diputado del Común ha enviado reiteración con advertencia de comunicación al Ministerio Fiscal**

- *Alcalde del Ayuntamiento de Tinajo (EQ-0172/2009).*
- *Alcalde del Ayuntamiento de Santa María de Guía (EQ-1933/2008).*
- *Alcalde del Ayuntamiento de Arrecife (EQ-0373/2009).*
- *Alcalde del Ayuntamiento de Tías (EQ-1856/2008).*

### **10.2. Expropiación Forzosa**

Varios son los expedientes de queja tramitados en los que los propietarios de bienes y/o derechos que han sido objeto de expropiación forzosa por alguna administración pública. Solicitan la intervención de esta Institución, debido al tiempo que transcurre desde que aquellos presentan su solicitud ante la Comisión de Valoraciones de Canarias, sin que por la misma sea fijado el justiprecio.

Las razones aducidas por el referido órgano colegiado para justificar el retraso denunciado ha sido la carencia de técnicos para efectuar la valoración de dichos bienes y/o derechos, así como el gran número de expedientes de expropiación que se tramitan.

A la vista de ello, desde esta Institución se han realizado gestiones con la citada comisión, con el fin de que se adopten las correspondientes medidas para agilizar la tramitación de dichos expedientes, sin perjuicio de que hayamos acordado dirigirle una recomendación, a los efectos de que se incrementen los medios materiales y personales y, con ello, que se resuelvan los expedientes de expropiación forzosa con la fijación del justiprecio.

Al respecto, hemos de tener en cuenta que, cuando los ciudadanos recurren a la Comisión de Valoraciones de Canarias, han transcurrido varios años, bien desde que la respectiva Administración comenzó a tramitar el expediente de expropiación con cuya hoja de aprecio aquellos se muestran en desacuerdo, o bien desde que se produjo la aprobación del planeamiento que legitima la expropiación, y el propietario ejerce el derecho a ser expropiado, a la vista de que la Administración expropiante no inicia el

preceptivo expediente en el plazo legalmente establecido (artículo 163 del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, aprobado por Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo [TRELOTENC]).

También ha sido objeto de presentación de varias quejas, la falta de iniciación del correspondiente expediente de expropiación forzosa por parte de algunas administraciones públicas.

Dicha situación se planteó, entre otros, en el **EQ-1100/2009**, en el que se constató que la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente había ocupado unos terrenos propiedad del reclamante, mediante la construcción de una instalación hidráulica, sin que el propietario hubiera dado su consentimiento, sin que se le compensara económicamente por ello, ni constara que se hubiera tramitado el correspondiente expediente para la expropiación de dichos terrenos.

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, la citada Consejería nos confirmó que no se había tramitado expediente de expropiación alguno, así como que, generalmente, se llegaba a acuerdos verbales con los propietarios para la ocupación de los terrenos, al producirse un mutuo beneficio.

En concreto, fuimos informados en los siguientes términos:

*"De las 150 casetas instaladas en ninguna se realizó expropiación ni pago compensatorio. Por esta razón no se puede indemnizar a un propietario y no al resto.*

*En todas las obras de esta índole, salvo grandes ocupaciones, no se realiza ningún expediente de expropiación. Generalmente se llega a acuerdos de cesión que muchas veces quedan recogidos en escritos y otras, como este caso, no (...)"*

Una vez sentado que el propietario no ha prestado su consentimiento a la ocupación producida, no ha recibido compensación alguna por ello y no se ha tramitado un expediente de expropiación de los terrenos ocupados, a juicio de esta Institución, la citada Consejería no tiene título jurídico para justificar la ocupación producida y, al no existir el mismo, la Administración ha incurrido en vía de hecho (sentencia del Tribunal Supremo de 17 de abril de 1997, Arz- 2690, entre otras).

Por todo ello, hemos acordado dirigir una resolución a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente, con el fin de que se tramite el correspondiente expediente de expropiación de los terrenos ocupados, o bien que se llegue a un acuerdo con el propietario para que el mismo reciba la correspondiente indemnización.

### **10.3. Ejercicio de la potestad de investigación respecto a determinados bienes**

La Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas, en su artículo 45, establece que *"Las Administraciones Públicas tienen la facultad de investigar la situación de los bienes y derechos que presumiblemente formen parte de su patrimonio, a fin de determinar la titularidad de los mismos cuando ésta no les conste de modo cierto"*.

En el ámbito municipal, la potestad de investigación se fundamenta legalmente en el artículo 4.1.d) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, en cuya virtud corresponde, en todo caso, a

los municipios, las provincias y las islas en su calidad de Administraciones Públicas de carácter territorial, y dentro de la esfera de sus competencias, la potestad de investigación. El Reglamento de Bienes de las Corporaciones Locales, en su artículo 45, se pronuncia en similares términos, si bien referido a las corporaciones locales.

En aplicación de dicha normativa, y con el fin de determinar la titularidad de los terrenos en los que se encontraba un vial, en una zona del municipio de Tejeda, el respectivo ayuntamiento acordó la incoación del ejercicio de la acción investigadora, a la vista de que una ciudadana de dicho término municipal había llevado a cabo unas obras, sin la correspondiente licencia urbanística, consistentes en el cerramiento de una parte de la calle, lo que impedía su uso al resto de los vecinos.

La resolución dictada en dicho procedimiento de investigación declaró que el vial era de titularidad privada.

Al respecto, esta Institución constató que aun cuando dicho vial había sido ejecutado y se encontraba como tal en el Plan General de Ordenación municipal, los terrenos continuaban siendo privados y no habían salido del patrimonio de los propietarios ni, en consecuencia, entrado en el patrimonio del referido ayuntamiento.

A la vista de ello, se formuló una resolución a la aludida corporación municipal recomendándole que se procediera a la obtención de los terrenos de la referida calle, ya fuera por cesión gratuita o bien mediante la tramitación del correspondiente expediente de expropiación forzosa. Asimismo, se recomendó que se llevaran a cabo las correspondientes actuaciones para que la calle quedara expedita y, con ello, que dicho vial pudiera ser utilizado en todo su trazado. También se recomendó a la referida entidad local que se iniciara, instruyera y resolviera el correspondiente procedimiento sancionador a la responsable de las obras, así como que se procediera a la reposición de la realidad física alterada, mediante la demolición de las obras.

Otro asunto que merece destacarse, se refiere a la disconformidad del reclamante con las obras de cerramiento que había llevado a cabo un particular, en una zona del municipio de Adeje.

Una vez tramitada la referida queja, pudo constatarse que, a pesar de que el suelo donde se habían ejecutado las obras estaba destinado a zona verde en el Plan General de Ordenación Municipal, el ayuntamiento de Adeje no había adoptado todas las medidas a las que, legalmente, estaba obligado, lo que suponía que, desde hacía varios años, una dotación pública que estaba prevista para el disfrute de todos los ciudadanos, se había convertido en un espacio de uso privativo sin título administrativo especial.

Después de realizar numerosas gestiones con la corporación municipal implicada, la misma llevó a cabo las obras necesarias para la recuperación de dicha zona, lo que nos llevó a archivar la queja, por haberse resuelto el asunto planteado.

#### **10.4. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Obras Públicas**

**EQ-0808/2010.** Recomendación al Ayuntamiento de Tejeda con la finalidad de que se obtengan los terrenos de un vial, ya sea por cesión gratuita o bien mediante la tramitación del expediente de expropiación forzosa, así como que se lleven a cabo las correspondientes actuaciones

para que la aludida calle quede expedita y, con ello, que dicho vial pueda ser utilizado en todo su trazado.

Al mismo tiempo, se recomendó que se iniciara, instruyera y resolviera el procedimiento sancionador a la presunta responsable de las obras, así como que se procediera a la demolición de las mismas.

La resolución se encuentra pendiente de respuesta.

### **10.5. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Obras Públicas**

**EQ-0808/2010.** Recomendación al Ayuntamiento de Tejeda, con la finalidad de que se obtengan los terrenos de una calle, ya sea por cesión gratuita o bien mediante la tramitación del expediente de expropiación forzosa, así como que se lleven a cabo las correspondientes actuaciones para que la aludida calle quede expedita y, con ello, que dicho vial pueda ser utilizado en todo su trazado.

Al mismo tiempo, se recomendó que se iniciara, instruyera y resolviera el procedimiento sancionador a la presunta responsable de las obras, así como que se procediera a la demolición de las mismas.

(...) Nuevamente, nos dirigimos a V.S. en relación con el expediente de queja arriba referenciado, promovido por doña (...), relativo a la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, en (...), de ese término municipal.

Tras haberse llevado a cabo la correspondiente investigación, constan los siguientes

#### **antecedentes**

**I.-** Con fecha 30-07-10, esta Institución solicitó un informe a ese ayuntamiento, con el fin de conocer si las referidas obras contaban con las correspondientes autorizaciones, así como, en su caso, las actuaciones que se hubieran realizado, a raíz de las denuncias formuladas por la Sra. (...).

**II.** Con fecha 06-10-10 (reg. sal. nº...), esa corporación municipal nos remitió una copia de la documentación obrante en el expediente incoado para el ejercicio de la potestad investigadora (...), "*por presunta vía pública en (...)*". Una vez estudiado el contenido del mismo, constan, por lo que aquí interesa, las siguientes actuaciones:

- Solicitud de licencia de obras formulada el (...) por doña (...), para la ejecución de un muro para el cerramiento de parcela, en el emplazamiento más arriba indicado.

- Informe técnico emitido por el arquitecto municipal el (...), según el cual: "*La obra que se solicita consiste en un cerramiento parcial de la calle, delimitando un jardín por medio de un pequeño muro de un metro de altura.*"

*Se trata de una vía de titularidad privada (...). En el Plan General de Ordenación vigente, dicha vía figura como calle de acceso rodado, de ancho libre el actualmente existente entre planos de fachada de las viviendas. La obra solicitada invadiría la actual calle tal y como figura en el plano de ordenación vigente. Se informa desfavorable por parte de esta oficina técnica".*

- Acuerdo de la junta de gobierno local de ese ayuntamiento, adoptado en la sesión celebrada el día (...), por el que se resolvió denegar la licencia

solicitada para la ejecución de dichas obras, a la vista del referido informe técnico. Dicho acuerdo fue notificado a la interesada.

- Escrito dirigido por esa entidad local a la Sra. (...), mediante el cual se le comunica que, a la vista del contenido del citado informe técnico, "(...) va a procederse a requerir a los propietarios de la vía mencionada para que retiren cualquier elemento que pueda obstaculizar el tránsito por la misma".

- Acuerdo adoptado por el Ayuntamiento Pleno, en sesión extraordinaria celebrada el día (...), referente al "inicio del expediente de investigación de los terrenos en los que el Plan General de Ordenación sitúa la calle aludida, en (...)", a la vista de los antecedentes expuestos, así como que "a esta corporación municipal no le consta el carácter público o privado de los terrenos en los cuales se ubica la presunta calle, aunque existen indicios del carácter público de los mismos".

Dicho acuerdo fue notificado a los interesados, a las administraciones públicas correspondientes, al tiempo que se llevaron a cabo las publicaciones preceptivas. Asimismo, quedó fijado, en el tablón de anuncios de las casas consistoriales, un edicto referente a la apertura del trámite de información pública en el mencionado expediente de investigación.

- Acuerdo adoptado por el Ayuntamiento Pleno, en sesión extraordinaria celebrada el (...), en el que se concluyó que "el terreno objeto de investigación no es de titularidad pública, sino privada". Dicho acuerdo fue notificado a todos los interesados.

- Escritos dirigidos a los vecinos de (...), en los que se les solicita que aporten todos los documentos acreditativos de su propiedad, con el fin de facilitar la tarea de fijar los límites de las mismas.

- Informe topográfico de fecha (...), referido al callejón (...).

- Escrito remitido por esa administración a los propietarios de los inmuebles sitos en los nºs (...) de dicha calle, solicitándoles la cesión gratuita a esa corporación municipal, de la parte de la calle que fuera de su propiedad, con el fin de abaratar en lo posible el coste total del trazado de la misma.

- Informe de fecha (...), emitido por (...), de ese ayuntamiento, acreditativo de que las obras llevadas a cabo en su día por la Sra. (...) continúan ocupando la calle, sobre una superficie de 16 m de largo por 1'85 m de ancho.

- Informe técnico suscrito por (...), según el cual "(...) Dicha calle aparece reflejada en el plano (...) de la Ordenación Pormenorizada del Suelo Urbano del casco de Tejeda, incluido en la planimetría del Plan General actualmente vigente. Se refiere a la ordenación pormenorizada del barrio de (...). Su uso está previsto como peatonal, aunque con ancho suficiente para uso eventual de acceso rodado".

Sobre ello, hemos constatado que algunos propietarios no han cedido de forma gratuita los terrenos donde se encuentra dicho vial, por lo que esa corporación municipal habrá de obtenerlos a través del sistema de ejecución pública por expropiación, al tratarse de un suelo urbano consolidado por la urbanización y, en consecuencia, no recaer en los mismos obligación alguna al respecto.

A la vista de todo ello, este Diputado del Común estima necesario realizar las siguientes

### **Consideraciones**

**Primera.-** En cuanto a la ejecución de las obras sin la preceptiva licencia urbanística, 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 art. 188, referido a las consecuencias legales de las infracciones, 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"*. En tal sentido se ha pronunciado el Tribunal Supremo en reiteradas ocasiones (sentencias de fecha 16-07-96, RJ 5947; 17-10-95, RJ 7703; 20-06-95, RJ 5028; 22-02-93, RJ 539, entre otras).

En el supuesto planteado, ese ayuntamiento tiene la competencia para iniciar, instruir y resolver el procedimiento sancionador, al tratarse de una infracción contra la ordenación urbanística, de conformidad con lo establecido en el artículo 190 a) del TRELOTENC.

Al respecto, el art. 177.2 de dicho texto refundido prescribe la obligación de incoar, instruir y resolver el correspondiente procedimiento sancionador, sean o no legalizables las obras.

En el presente expediente de queja observamos que, aun cuando nos encontramos ante la ejecución de unas obras ilegales, de carácter ilegalizable, cuya licencia ha sido expresamente denegada, esa corporación municipal no ha adoptado las medidas a las que legalmente viene obligada, desconociendo este Diputado del Común las razones por las que no se ha actuado.

Sobre ello, conviene recordar los concluyentes términos del art. 179 del TRELOTENC, referido a la reposición de la realidad física alterada, al prescribir que:

*"1. 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)*

*b) Cuando instada la legalización, ésta haya sido denegada (...).*

*3. En ningún caso la Administración puede dejar de adoptar tales medidas, las cuales deberán ordenarse aun cuando no proceda exigir la responsabilidad por infracción a este Texto Refundido"*.

Por su parte, el art. 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.

**Segunda.-** En lo referido al expediente de investigación patrimonial tramitado, se ha resuelto que el terreno objeto de investigación no es de

titularidad pública, sino privada, figurando como calle de acceso rodado en el vigente Plan General de Ordenación de ese municipio.

Al respecto, ha de indicarse que los planes generales de ordenación pueden recoger, en los documentos que lo conforman, tanto los viales que ya existen físicamente en el suelo urbano como los trazados más o menos precisos de las calles que están proyectadas o previstas que se construyan mediante la ejecución de ese planeamiento.

Esa actividad de ejecución por parte de la administración pública, con el fin de adecuar la realidad física y jurídica del territorio al diseño del plan urbanístico, requiere alcanzar, con los particulares, los convenios de cesión oportunos o, en su caso, promoviendo los expedientes de expropiación necesarios, con el fin de dotar al municipio de los viales y otras dotaciones públicas contempladas en el planeamiento.

En consecuencia, para que un vial tenga la condición de bien de dominio público destinado a uso público, no basta con que figure en el plan general de ordenación como tal, sino que ello tiene que ser reflejo de otros actos jurídico-administrativos previos, en el supuesto de que dicho vial esté ubicado en un terreno de naturaleza privada, tal y como se observa en el presente expediente de queja.

El Reglamento de Bienes de las Entidades Locales, aprobado por Real Decreto 1372/1986, de 13 de junio, en su artículo 3, apartado 2, establece que *"Sin perjuicio de la vinculación del suelo a su destino urbanístico desde la aprobación de los Planes, la afectación de los inmuebles al uso público se producirá, en todo caso, en el momento de la cesión de derecho a la Administración actuante conforme a la legislación urbanística"*.

Sobre ello, el Tribunal Supremo, en sus sentencias de 24 de abril de 1999 y 17 de julio de 2001, establece que *"(...) por el solo hecho de que una zona de la finca matriz esté destinada a viales, no puede afirmarse que tales viales tuvieran la condición de vías públicas, ni estuvieran por este solo hecho afectadas al dominio público con destino al uso público, ya que para ello eran precisas dos condiciones: la primera, que salieran del patrimonio de la propietaria y entraran en el patrimonio municipal, y la segunda, que una vez fuera del dominio particular y dentro del de la Administración, ésta realizara un acto de aceptación que, en todo caso, supone la previa transmisión del bien desde el patrimonio del particular al de la persona jurídica administrativa"*.

En virtud de los antecedentes y de las consideraciones expuestas, de conformidad con lo dispuesto en el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, he resuelto remitir a V.S. la siguiente Resolución del Diputado del Común:

### **recomendación**

- De obtener los terrenos de la citada calle, ya sea por cesión gratuita o bien mediante la tramitación del expediente de expropiación forzosa.
- De llevar a cabo las correspondientes actuaciones para que la calle (...) quede expedita y, con ello, que dicho vial pueda ser utilizado en todo su trazado.
- De iniciar, instruir y resolver el correspondiente procedimiento sancionador a la presunta responsable de las obras, así como de proceder a la reposición de la realidad física alterada, mediante la demolición de las mismas.

De conformidad con lo previsto en el artículo 37.3 de la citada Ley 7/2001, deberá comunicar a este Comisionado Parlamentario si acepta o rechaza la presente Resolución del Diputado del Común, en término no superior al de un mes. En el supuesto de que acepte la Resolución, deberá comunicar las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En el caso contrario, deberá remitir informe motivado del rechazo de la Resolución del Diputado del Común (...).

## **11. POLÍTICA TERRITORIAL**

Índice:

- 11.1. Introducción
  - 11.1.1. Consideraciones generales
  - 11.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas
    - 11.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010
    - 11.1.2.2. Administraciones Públicas a las que se ha reiterado el deber de colaborar con el Diputado del Común
    - 11.1.2.3. Administraciones Públicas a las que se ha enviado la reiteración, con advertencia de comunicación al Ministerio Fiscal
    - 11.1.2.4. Administración Pública cuya actuación ha sido declarada obstruccionista por el Diputado del Común
    - 11.1.2.5. Administraciones Públicas a las que se ha reiterado la resolución dirigida sobre el fondo del asunto
- 11.2. Disciplina urbanística
  - 11.2.1. La realización de obras sin licencia urbanística o más allá de la concedida
  - 11.2.2. La inaplicación, por algunas Administraciones Públicas, de las correspondientes medidas, en el supuesto de que las órdenes de suspensión de obras resulten incumplidas
  - 11.2.3. La licencia de primera ocupación y la cédula de habitabilidad
  - 11.2.4. El deber de conservación de los propietarios
- 11.3. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Política Territorial
- 11.4. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Política Territorial

## **11.1. Introducción**

### **11.1.1. Consideraciones generales**

*En virtud de la acción pública, cualquier ciudadano puede poner en marcha los mecanismos legales para asegurar y defender la legalidad urbanística. Para ello, no se exige la acreditación de un derecho subjetivo o interés legítimo, excluyendo los requisitos generales de la legitimación procesal. Una constante jurisprudencia recuerda que "(...) para el ejercicio de la acción pública es suficiente con invocar el interés general en el mantenimiento de la legalidad urbanística" (sentencias del Tribunal Supremo de 23 de junio de 1992 y 30 de noviembre de 1995, entre otras).*

*A pesar de que la Administración con competencias en dicha materia está obligada a intervenir y a adoptar las medidas previstas para proteger la legalidad urbanística, esta Institución ha podido constatar que no se reacciona con la rapidez que la situación demanda, ni se tramitan los expedientes con la agilidad necesaria, ya sea el sancionador o el de restablecimiento del orden jurídico perturbado.*

*Al respecto, queremos destacar que, con celeridad y agilidad en la actuación administrativa, se podrían evitar situaciones que dificultan la resolución de estos expedientes. Cuanto más lenta es la tramitación de los mismos, habrá más posibilidades de que se produzca su caducidad o de que prescriban las infracciones que se denuncian.*

*Llama la atención de este Comisionado la frecuencia con la que se encuentra situaciones en las que se ha declarado la ilegalidad de una actuación urbanística, y no se producen consecuencias en el plano de la realidad. En muchas de las quejas tramitadas, la situación denunciada se resuelve con la imposición de una multa en el expediente sancionador, sin que la respectiva administración continúe con el proceso de devolución de esa realidad al estado anterior a la comisión de la infracción, normalmente mediante la demolición de lo ilegalmente construido.*

*En general, la razón aducida por las administraciones públicas implicadas para no actuar es la carencia de medios materiales y personales.*

*Sobre ello, esta Institución considera que aquellas administraciones públicas, en particular, los ayuntamientos, que no disponen de medios técnicos, jurídicos o materiales suficientes para el ejercicio eficaz de sus potestades en materia de disciplina urbanística, dado el carácter inexcusable del ejercicio de tales potestades, habrán de recabar, en forma individual o mancomunada, la asistencia del correspondiente cabildo insular para el ejercicio de sus competencias, formalizándose dicha asistencia mediante convenios de colaboración entre las administraciones, de acuerdo con lo establecido en el artículo 165 del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, aprobado en virtud de la Ley 1/2000, de 8 de mayo (TRELOTENC).*

*En relación con las quejas seleccionadas para el presente informe, en el área de Política Territorial, dentro del apartado de Disciplina Urbanística, se refieren, sobre todo, a los siguientes temas:*

*- La realización de obras sin licencia urbanística o excediendo la concedida.*

*- La inaplicación, por algunas administraciones públicas, de las correspondientes medidas, en el supuesto de que las órdenes de suspensión de obras resulten incumplidas.*

- *La licencia de primera ocupación y la cédula de habitabilidad.*
- *El deber de conservación de los propietarios.*

### **11.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

#### **11.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**

- Ayuntamiento de Antigua (**EQ-1437/2009, EQ-0024/2010 y EQ- 0048/2010**)
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (**EQ-0925/2008 y EQ-1295/2009**)
- Ayuntamiento de El Paso (**EQ-0388/2009**)
- Ayuntamiento de La Oliva (**EQ-1122/2007, EQ-1122/2007, EQ- 0526/2009, EQ-0037/2010 y EQ-0673/2010**)
- Ayuntamiento de Arucas (**EQ-0387/2009, EQ-0320/2010, EQ-0478/2010 y EQ-0712/2010**)
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (**EQ-1021/2008**)
- Ayuntamiento de Arrecife (**EQ-1347/2008**)
- Ayuntamiento de Puerto de La Cruz (**EQ-0365/2010**)
- Ayuntamiento de Arona (**EQ-0608/2007**)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (**EQ-0139/2009, EQ-0139/2009, EQ-1551/2009, EQ-0034/2010, EQ-0166/2010 y EQ-0334/2010**)
- Ayuntamiento de Valleseco (**EQ-0409/2009, EQ-0409/2009 y EQ-0410/2009**)
- Ayuntamiento los Llanos de Aridane (**EQ-0399/2009, EQ-0399/2009, EQ-0687/2009 y EQ-1489/2009**)
- Ayuntamiento de La Orotava (**EQ-1497/2008**)
- Ayuntamiento de San Nicolás de Tolentino (**EQ-1310/2009**)
- Ayuntamiento de Breña Alta (**EQ-0445/2010**)
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (**EQ-0412/2009 y EQ-1591/2009**)
- Ayuntamiento de San Andrés y Sauces (**EQ-0684/2009**)
- Ayuntamiento de San Miguel de Abona (**EQ-0155/2010**)

#### **11.1.2.2. Administraciones Públicas a las que se ha reiterado el deber de colaborar con el Diputado del Común**

- Ayuntamiento de Antigua (**EQ-1437/2009 y EQ-0024/2010**)
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (**EQ-0169/2007**)
- Ayuntamiento de El Paso (**EQ-0178/2009 y EQ-0388/2009**)
- Ayuntamiento de La Oliva (**EQ-1122/2007, EQ-0526/2009, EQ- 0037/2010 y EQ-0673/2010**)
- Ayuntamiento de Arucas (**EQ-0387/2009, EQ-0320/2010 y EQ- 0712/2010**)
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (**EQ-1021/2008**)
- Ayuntamiento de Arrecife (**EQ-1347/2008**)
- Ayuntamiento de Arona (**EQ-0169/2007 y EQ-0608/2007**)

- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (**EQ-0139/2009, EQ-0517/2009, EQ-0034/2010 y EQ-0166/2010**)
- Ayuntamiento los Llanos de Aridane (**EQ-0399/2009 y EQ-1489/2009**)
- Ayuntamiento de San Nicolás de Tolentino (**EQ-1310/2009**)
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (**EQ-0412/2009**)
- Ayuntamiento de Icod de los Vinos (**EQ-1064/2009**)
- Ayuntamiento de Mogán (**EQ-0179/2009**)
- Ayuntamiento de Adeje (**EQ-1788/2007**)
- Ayuntamiento de Puerto de La Cruz (**EQ-0365/2010**)
- Ayuntamiento de La Orotava (**EQ-1497/2008**)
- Ayuntamiento de Valleseco (**EQ-0409/2009**)

**11.1.2.3. Administraciones Públicas a las que se ha enviado la reiteración, con advertencia de comunicación al Ministerio Fiscal.**

- *Alcalde del Ayuntamiento de Arucas (EQ-0097/2009)*
- *Alcalde del Ayuntamiento de Mogán (EQ-0179/2009)*
- *Alcalde del Ayuntamiento de La Orotava (EQ-1497/2008)*
- *Alcalde del Ayuntamiento de Valleseco (EQ-0728/2009)*
- *Alcalde del Ayuntamiento de Icod de Los Vinos (EQ-1064/2009)*
- *Alcalde del Ayuntamiento de Tías (EQ-0604/2009)*
- *Alcalde del Ayuntamiento de Telde (EQ-0602/2009)*
- *Alcalde del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (EQ-0517/2009)*
- *Alcalde del Ayuntamiento de Arico (EQ-1518/2008)*
- *Alcalde del Ayuntamiento de Puerto del Rosario (EQ-1021/2008)*
- *Alcalde del Ayuntamiento de El Paso (EQ-0178/2009 y EQ-0388/2009)*

**11.1.2.4. Administración Pública cuya actuación ha sido declarada obstruccionista por el Diputado del Común**

La actuación del Alcalde del Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera ha sido declarada obstruccionista por el Diputado del Común (**EQ-0370/2009**).

**11.1.2.5. Administraciones Públicas a las que se ha reiterado la resolución dirigida sobre el fondo del asunto**

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (**EQ-1295/2009**)
- Ayuntamiento de Gáldar (**EQ-1823/2008**)
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (**EQ-0412/2009**)
- Ayuntamiento de La Oliva (**EQ-1122/2007**)
- Ayuntamiento de Valleseco (**EQ-0410/2009**)

## **11.2. Disciplina Urbanística**

### **11.2.1. La realización de obras sin licencia urbanística o más allá de la concedida**

La disciplina urbanística se identifica con la función de control del cumplimiento del ordenamiento urbanístico que corresponde a las Administraciones públicas, e incluye tanto las medidas de restablecimiento de la legalidad urbanística, como las medidas sancionadoras. Ambas medidas son independientes, persiguen fines diferentes y tienen distinta naturaleza.

Entrando en el contenido de algunas de las quejas que hemos seleccionado para el presente informe, hemos constatado que, en algunos supuestos, las respectivas administraciones públicas proceden a incoar los correspondientes procedimientos sancionadores sin que los mismos sean resueltos, sin que las obras resulten legalizadas, ni se haya procedido a la reposición de la realidad física alterada, con lo cual el infractor no satisface la multa que, en su caso, hubiera sido impuesta, ni la respectiva administración ejercita la potestad de restablecer el orden jurídico perturbado.

Dicha situación se ha visto reflejada, entre otros, en el **EQ-0445/2010**, en el que un ciudadano solicitó la intervención de esta Institución, debido a la falta de actuación del Ayuntamiento de Breña Alta, ante la ejecución de unas obras más allá de la licencia urbanística concedida.

Al respecto, la citada corporación municipal no tuvo en cuenta, por un lado, que la tarea de control que la Ley le confiere no se agota con el acto de autorización del proyecto, es decir, con la concesión de la licencia y, de otro lado, que, en el supuesto de que se trate de licencias urbanísticas condicionadas, el ayuntamiento ha de comprobar que se ha dado cumplimiento a las condiciones establecidas en dicho título y, en caso contrario, ejercer sus competencias en materia de disciplina urbanística.

Dado que nos encontrábamos ante la comisión de una infracción contra la ordenación urbanística, y, al no constar que la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural hubiera requerido a la citada corporación municipal con carácter previo a incoar el expediente sancionador, de acuerdo con lo establecido en el artículo 190 c) 1) del TRELOTENC, esta Institución consideró que la competencia para iniciar, instruir y resolver dicho expediente residía en la aludida entidad local, por lo que se le recordó su deber legal de ejercer sus competencias para controlar que las obras que se pretenden realizar o se ejecutan en su término municipal se ajustan a la legalidad urbanística mediante la licencia y, en el supuesto de que se transgreda dicha legalidad, se ejerza su potestad restauradora, sancionadora y disciplinaria.

Nuestra resolución fue parcialmente aceptada, habiéndonos informado el Ayuntamiento de Breña Alta de que, ante la falta de incoación por el mismo del correspondiente expediente sancionador, la referida Agencia había procedido a ello. Asimismo, la citada corporación municipal nos comunicó que el aludido departamento autonómico había asumido la competencia de restablecimiento del orden jurídico perturbado.

También ha podido constatarse que, en aquellos escasos supuestos en los que se acuerda la reposición de la realidad física alterada mediante la demolición de las obras, no se procede a la ejecución forzosa cuando por parte de su promotor no se da cumplimiento a la resolución dictada. La razón aducida por esta administración, para justificar la falta de ejecución subsidiaria de las obras, ha sido la no disponibilidad de consignación presupuestaria para ello, la escasa entidad de las obras, la acumulación de tareas, etc.

Sobre ello, conviene recordar que, declarada la ilegalidad de una actuación edificatoria, en aquellos supuestos en que la administración no procede a la ejecución de sus propios actos y el tiempo transcurre con el resultado de que las construcciones formalmente declaradas ilegales y, en muchos casos, ilegalizables, permanecen en la realidad. En consecuencia, tal demora en la ejecución compromete la seguridad jurídica.

Sobre la inmediata ejecutividad de los actos administrativos, el Tribunal Supremo, en su sentencia de 17 de febrero de 2000, establece que *"(...) lo que significa que deben llevarse a efecto de manera inmediata, pues toda demora irrazonable pudiera ir contra lo dispuesto en el artículo 106 de la Constitución Española y, en concreto, contra el principio de eficacia, impidiendo cumplir el fin de servir con objetividad los intereses generales que constituyen el soporte de la actuación de la Administración pública (...), y, aunque ni la legislación específica urbanística ni la general de procedimiento administrativo prevean plazos de prescripción para ejecutar lo acordado, el principio expuesto, junto a los de seguridad jurídica y de interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos (artículo 9.3 de la Constitución), fuerzan a entender que la ejecución forzosa se halla sujeta a plazos de prescripción.*

*En la medida en que el acto administrativo ordenó al constructor el derribo de un edificio, aquél contiene una obligación de hacer, la exigencia de cuya efectividad no puede quedar indefinidamente pendiente en el tiempo, sino que por tratarse, en definitiva, de una obligación personal está sujeta al plazo de prescripción de quince años del artículo 1 964 del Código Civil, que es el plazo del que la Administración disponía para acudir al mecanismo de ejecución subsidiaria".*

Por otro lado, esta Institución ha observado que en algunas de las quejas tramitadas, el promotor de las obras ha cooperado con la administración en el restablecimiento del orden jurídico alterado, bien mediante la legalización de las mismas, bien mediante su demolición de forma voluntaria.

A juicio de este comisionado parlamentario, ello ha podido obedecer al cambio legislativo producido con la aprobación de la Ley 4/2006, de 22 de mayo, de modificación del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, aprobado por Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (TRELOTENC), que establece la posibilidad de que el responsable de las obras ilegales se acoja a la reducción de la cuantía de la multa que le ha sido impuesta, cuando el mismo coopera con la administración en el restablecimiento del orden jurídico perturbado.

En el presente epígrafe también hemos de referirnos a aquellas quejas en las que los ciudadanos manifiestan que la administración a la que se dirigen para denunciar la ejecución de obras, presuntamente sin los

correspondientes títulos habilitantes, no reciben respuesta ni se les informa del trámite que se ha dado a su denuncia.

Ello ha dado lugar a la formulación de varias resoluciones a la respectiva administración, con el fin de que se considere que, si el ciudadano actúa como mero denunciante de una infracción urbanística, sus derechos como tal denunciante (eventual solicitante de la incoación de un procedimiento sancionador), se limitan a ser informado de la incoación o no del procedimiento sancionador.

Dicho supuesto se planteó, entre otros, en el **EQ-1122/2009**, en el que esta Institución dirigió una resolución al Director Ejecutivo de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, recomendándole que, en los supuestos en que se formulen denuncias, se comunique al denunciante, mediante una resolución motivada, la decisión adoptada en el procedimiento preliminar.

El citado departamento autonómico rechazó dicha resolución y, con el fin de clarificar el asunto, nos remitió una copia del informe suscrito por el servicio jurídico de la Comunidad Autónoma de Canarias. Una vez estudiado el contenido de dicho documento, esta Institución pudo constatar que nuestra recomendación coincidía plenamente con el contenido del referido informe, en el apartado referido al supuesto en el que el solicitante de la información fuera un "mero denunciante".

Ello dio lugar a que nos dirigiéramos de nuevo a la aludida agencia, con el fin de que nos comunicaran la aceptación o el rechazo de la resolución formulada, sin que, a la fecha de cierre del presente informe, hubiéramos recibido respuesta.

### **11.2.2. La inaplicación, por algunas administraciones públicas, de las correspondientes medidas en el supuesto de que las órdenes de suspensión de obras resulten incumplidas**

*Las medidas que ha de adoptar la administración, en el supuesto de que la orden de suspensión de obras dictada sea incumplida, son la imposición de hasta diez multas coercitivas, así como la comunicación al Ministerio Fiscal, a los efectos de la exigencia de la responsabilidad penal que pudiera proceder, de conformidad con lo establecido en el artículo 176.4 del TRELOTENC.*

*Sin embargo, en un gran número de quejas cuya investigación ha llevado a cabo esta Institución, se ha podido constatar que las aludidas medidas no se aplican, aun cuando las obras continúan ejecutándose.*

*Ello ha dado lugar a que, en dichos supuestos, hayamos tenido que recordar a la respectiva administración dicha obligación legal.*

### **11.2.3. La licencia de primera ocupación y la cédula de habitabilidad**

*La finalidad de la licencia de primera ocupación, explicitada de modo genérico en el artículo 21.2 del reglamento de servicios de las corporaciones locales, aprobado en virtud de Decreto de 17 de junio de 1955, es confrontar la obra realizada -edificio o instalación- con el proyecto que sirvió de soporte a la licencia otorgada en su día y, en su caso, si. Efectivamente, se han cumplido las condiciones lícitas establecidas en la licencia urbanística.*

*Mediante la licencia de primera ocupación, de naturaleza estrictamente reglada, se controla el efectivo cumplimiento de la licencia de obras, tal y como viene reiteradamente declarando el Tribunal Supremo (sentencias de fecha 2-10-1999, RJ 6978; 14-12-1998, RJ 10102, entre otras).*

*Vemos, pues, que, a través de la licencia de primera ocupación, la administración tiene otra ocasión para controlar la legalidad urbanística.*

*Dicha licencia de primera ocupación es uno de los documentos que hay que presentar ante la administración, con el fin de obtener la cédula de habitabilidad.*

*Sin embargo, a pesar de la necesidad de obtener dichos documentos con el fin de realizar la contratación definitiva de los suministros de energía eléctrica, agua, gas y telecomunicaciones, algunos ciudadanos continúan presentando quejas, debido al retraso considerable que se produce en el otorgamiento de la licencia de primera ocupación y de la cédula de habitabilidad.*

*Al respecto, merece destacarse el **EQ-1489/2009**. El reclamante manifestaba que habían transcurrido cuatro años desde que había solicitado dicha licencia y la correspondiente cédula para su vivienda, sin que el Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane le hubiera requerido para que presentara documentación alguna ni respondido a sus escritos, lo que le estaba ocasionando perjuicios.*

*Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, esta Institución procedió a archivar el aludido expediente de queja, ya que, al tiempo de emitir el informe que se había solicitado, El alcalde dictó la resolución concediendo la cédula de habitabilidad y, en consecuencia, se alcanzó una solución favorable.*

#### **11.2.4. El deber de conservación de los propietarios**

*El asunto que se plantea en las quejas presentadas suele afectar, por lo general, al problema del deterioro que presentan determinados edificios, los cuales, según los informes técnicos municipales que se emiten, afectan a la estabilidad del inmueble y, por ende, a la seguridad no solo de las personas que habitan en el mismo, sino del resto de usuarios de la vía pública.*

*Ante dicha situación, la administración ostenta la potestad para dictar, en el ejercicio de sus funciones de policía en materia urbanística, órdenes de ejecución de obras dirigidas a los propietarios de terrenos, instalaciones, construcciones y edificaciones, con la finalidad de evitar que su deficiencia ocasione riesgos a personas y cosas y peligros para la higiene y también para el sostenimiento de lo que se ha llamado la "imagen urbana".*

*Sobre ello, el Texto Refundido de la Ley del Suelo, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio (TRLS'08), en su artículo 9.1, establece que los propietarios tienen los deberes de dedicarlos a usos que no sean incompatibles con la ordenación territorial y urbanística, conservarlos en las condiciones legales para servir de soporte a dicho uso y, en todo caso, en las de seguridad, salubridad, accesibilidad y ornato legalmente exigibles; así como realizar los trabajos de mejora y rehabilitación hasta donde alcance el deber legal de conservación. En similares términos se pronuncia el TRELOTENC.*

*Al respecto, no debemos olvidar que "(...) la Constitución reconoce un derecho a la propiedad privada que se configura y protege como un haz de facultades individuales sobre las cosas, pero también, y al mismo tiempo,*

como un conjunto de deberes y obligaciones establecidos de acuerdo con las Leyes, en atención a valores o intereses de la colectividad, es decir, a la finalidad o utilidad social que cada categoría de bienes objeto de dominio esté llamada a cumplir” (*sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, Sala de lo Contencioso-Administrativo, de 4 de junio de 2002*).

*La efectividad del deber de conservación se garantiza a través de las órdenes de ejecución.*

*A pesar de lo anteriormente expuesto, esta Institución ha podido constatar que algunos ayuntamientos no proceden a ordenar la ejecución de las obras necesarias para conservar las condiciones referidas con anterioridad, y, en aquellos supuestos en que se procede a dictar la correspondiente orden, aun cuando la misma resulta incumplida, la respectiva administración no procede a la ejecución subsidiaria, a costa del obligado o a la imposición de multas coercitivas, lo que supone una vulneración de lo dispuesto en el artículo 157.3 del TRELOTENC.*

Dicha situación se ha visto reflejada, entre otros, en el **EQ-0604/2009**, en el que el reclamante manifestaba que, a pesar de los numerosos escritos que había presentado ante el Ayuntamiento de Tías, desde el año 2006, como consecuencia de la situación de abandono en que se encontraba un edificio situado junto a su propiedad, dicha corporación municipal no había actuado.

Al respecto, esta Institución fue informada de que se requeriría a la propietaria de dicho edificio para que adoptara una serie de medidas, con apercibimiento de que, en el supuesto de que no se diera cumplimiento a las mismas, se procedería a la incoación de los correspondientes expedientes sancionadores.

Tras haberse realizado numerosas gestiones desde esta Institución, la referida corporación municipal nos comunicó que había procedido a incoar el expediente sancionador, sin que conste que, a pesar de que la interesada no ha atendido el requerimiento que le fue practicado, se hayan adoptado las medidas a las que, legalmente, viene obligada la aludida entidad local.

A la vista de ello, este Diputado del Común ha acordado formular una resolución al Ayuntamiento de Tías, con el fin de recordarle su deber legal de proceder a la ejecución forzosa o a la imposición de las multas coercitivas, así como a la vía de apremio, de acuerdo con lo establecido en los artículos 45.1 del TRLS'08 y 157.3 del TRELOTENC.

### **11.3. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Política Territorial**

**EQ-1823/2008.** Recomendación al Ayuntamiento de Gáldar de iniciar, tramitar y resolver el expediente sancionador al infractor, así como de requerirle para que presente los proyectos reformados. Asimismo, se recordó a la citada corporación municipal el deber legal de colaborar con el Diputado del Común.

Dicha resolución fue aceptada parcialmente por el Ayuntamiento de Gáldar.

**EQ-0155/2009.** Recomendación al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, a los efectos de que, en la medida de sus posibilidades presupuestarias y de personal, extreme sus esfuerzos y dote de los medios necesarios a los servicios correspondientes, para que se lleve a cabo una

gestión correcta y exhaustiva de las potestades de disciplina urbanística. Asimismo, se recomendó que se proceda a la redacción de los informes técnicos, así como que se incoen, tramiten y resuelvan los procedimientos sancionadores a los presuntos responsables de las infracciones.

La citada resolución fue aceptada por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

**EQ-0410/2009.** Recomendación al Ayuntamiento de Valleseco, con el fin de que se requiera a la promotora de las obras para que acredite que las mismas se encuentran total y completamente terminadas. De no ser posible a la interesada probar dicho extremo, se recomendó que se llevara a cabo una visita al lugar por un técnico municipal, con el fin de efectuar la correspondiente comprobación. Asimismo, se recomendó que se iniciara el expediente sancionador y que se adoptaran las medidas procedentes para el restablecimiento del orden jurídico perturbado.

En dicha resolución se recordó el deber legal de llevar a cabo las correspondientes actuaciones con la debida celeridad y, con ello, evitar que se produzca la prescripción de la infracción urbanística, así como la caducidad de la acción que tiene la administración para exigir el restablecimiento de la legalidad urbanística.

Nuestra resolución fue parcialmente aceptada por el Ayuntamiento de Valleseco.

**EQ-0445/2010.** Recordatorio al Ayuntamiento de Breña Alta del deber legal de ejercer sus competencias para controlar que las obras que se pretenden hacer o que se ejecutan en su término municipal se ajustan a la legalidad urbanística mediante la licencia y, en el supuesto de que se transgreda dicha legalidad, se ejerza su potestad restauradora, sancionadora y disciplinaria.

Asimismo, se recomendó a dicha corporación municipal incoar, tramitar y resolver el correspondiente procedimiento sancionador al presunto responsable.

La aludida resolución fue aceptada por el Ayuntamiento de Breña Alta, aunque no ejerció su competencia, al haber actuado la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural.

**EQ-0449/2010.** Recomendación al Ayuntamiento de Tuineje, a los efectos de que, en el supuesto de que no hubiera transcurrido el plazo de cuatro años desde la total terminación de las obras, se proceda al restablecimiento del orden jurídico perturbado mediante la reposición de la realidad física alterada.

Asimismo, se le recordó los deberes legales de cumplir, con la máxima diligencia, el mandato legal que asigna la legislación urbanística a las administraciones municipales de inspeccionar, preservar y restablecer el orden jurídico perturbado, así como de acomodar la actuación municipal a los principios de eficacia, economía y celeridad.

Nuestra resolución se encuentra pendiente de respuesta por el Ayuntamiento de Tuineje.

**EQ-0608/2007.** Recomendación al Ayuntamiento de Arona con el fin de que se resuelva ordenar la realización de los trabajos necesarios para devolver al estado original las terrazas cerradas por las obras llevadas a

cabo, así como para que se inicie el correspondiente procedimiento para el cobro de las multas que han sido impuestas.

Dicha resolución fue aceptada por el Ayuntamiento de Arona.

**EQ-1058/2009.** Recomendación al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana con el fin de que se remuevan los obstáculos que están produciendo la dilación observada y que se lleven a cabo las actuaciones necesarias para resolver el asunto planteado.

Dicha resolución fue aceptada por el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana.

**EQ-1122/2007.** Recomendación al Ayuntamiento de La Oliva con el fin de que se dé cumplimiento al mandato legal que asigna la legislación urbanística a las administraciones públicas de inspeccionar, preservar y restablecer el orden jurídico perturbado, así como de acomodar la actuación municipal a los principios de eficacia, economía y celeridad.

Nuestra resolución se encuentra pendiente de respuesta del Ayuntamiento de La Oliva.

**EQ-1122/2009.** Recomendación a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural a los efectos de que, en los supuestos en que se formulen denuncias, se comunique al denunciante, mediante resolución motivada, la decisión adoptada en el procedimiento preliminar.

Dicha resolución no fue aceptada por la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural.

**EQ-1013/2010.** Recomendación al Ayuntamiento de Santa Brígida de entregar a los ciudadanos que tengan la condición de interesados, una copia de los documentos contenidos en los procedimientos que se tramiten.

Dicha resolución ha sido aceptada por el Ayuntamiento de Santa Brígida.

**EQ-0684/2009.** Recomendación al Ayuntamiento de San Andrés y Sauces a los efectos de que se inicie el procedimiento para el restablecimiento del orden jurídico perturbado, así como el recordatorio de los deberes legales de cumplir el mandato legal que asigna la legislación urbanística a las administraciones municipales de inspeccionar, preservar y restablecer el orden jurídico perturbado, así como de acomodar la actuación municipal a los principios de eficacia, economía y celeridad.

La citada resolución fue aceptada por el Ayuntamiento de San Andrés y Sauces.

**EQ-1378/2009.** Recomendación a la Agencia de Protección el Medio Urbano y Natural con el fin de que se inicie, instruya y resuelva el correspondiente procedimiento sancionador al presunto responsable, así como que se proceda al restablecimiento del orden jurídico perturbado.

Nuestra resolución se encuentra pendiente de respuesta de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural.

#### **11.4. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Política Territorial.**

**EQ-0445/2010.** Recordatorio al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Breña Alta del deber legal de ejercer sus competencias ante la ejecución de unas obras sin las correspondientes autorizaciones, así como la recomendación de que se incoe, tramite y resuelva el procedimiento sancionador al presunto responsable.

(...) Nuevamente nos dirigimos a V.S. en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con la referencia más arriba indicada, en el que se puso de manifiesto la ejecución de unas obras en una zona de ese término municipal.

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, constan los siguientes

#### **antecedentes**

**I.** Con fecha 16-04-10, don (...) presentó una queja ante esta Institución, como consecuencia de la falta de actuación de ese ayuntamiento, ante la realización de unas obras, presuntamente ilegales, consistentes en la ampliación y reforma de la vivienda situada en la calle (...).

**II.** Con fecha 17-05-10, este Comisionado parlamentario solicitó un informe a esa entidad local, con el fin de conocer si las referidas obras contaban con la preceptiva licencia urbanística, así como, en el supuesto de que no dispusieran de dicha autorización, cuáles habían sido las actuaciones llevadas a cabo y, en particular, si se había procedido a incoar el correspondiente procedimiento sancionador. Dicha petición fue reiterada el 06-07-10 y objeto de un recordatorio del deber legal de colaborar con este Diputado del Común el 17-08-10.

**III.** Con fecha 06-09-10, esa corporación municipal nos remitió el informe solicitado que confirmaba que las aludidas obras denunciadas por el destacamento del Servicio de Protección de la Naturaleza (Seprona) el (...), habían sido realizadas más allá de la licencia urbanística concedida, constituyendo una infracción grave. De dicho informe se desprende que han transcurrido más de dos años desde que el Seprona remitió a ese ayuntamiento la correspondiente denuncia, y no se ha llevado a cabo actuación alguna, aun cuando nos encontramos ante la comisión de una infracción contra la ordenación urbanística.

A la vista los hechos reseñados esta Institución estima necesario realizar las siguientes

#### **consideraciones**

**Primera.-** La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (LRBRL), en su art. 25.2.d), señala como servicios y competencias obligatorias y primarias, la "*ordenación, gestión, ejecución y disciplina urbanística*". Lo que justifica no ya solo que el municipio controle y examine legalmente que las obras que se pretenden hacer en su territorio, se ajustan a la legalidad urbanística mediante la licencia, sino que ejerza su potestad disciplinaria y restauradora cuando se transgreda dicha legalidad.

**Segunda.-** En nuestra Comunidad Autónoma rige el principio de utilización del suelo con arreglo al interés general, de conformidad con lo establecido en el art. 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). En consecuencia, las potestades de protección de la ordenación y sanción de las infracciones a la misma están informadas por dicho principio y la administración tiene el deber inexcusable de tramitar el procedimiento para el ejercicio de tales potestades.

Sobre ello, el art. 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"*.

**Tercera.-** Respecto al ejercicio de la potestad sancionadora, el informe recibido expone que, en los supuestos de inactividad municipal y tratándose de una infracción contra la ordenación urbanística, de carácter grave, es la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural la que debe actuar, en aplicación del art. 190 c) 1) del TRELOTENC.

La competencia para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores, no disciplinarios, se encuentra regulada en el art. 190 del TRELOTENC, que la distribuye entre los ayuntamientos, los cabildos si no están consorciados en la citada Agencia y la propia Agencia. *"La idea rectora parece ser distribuir la competencia para incoar, instruir y resolver los expedientes sancionadores según cuál sea el ámbito competencial al que se refiera la norma material infringida. Si la norma infringida se refiere a un ámbito de competencia local, será el Alcalde la autoridad competente para incoar, instruir y resolver los expedientes sancionadores* (sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Canarias - sede Santa Cruz de Tenerife-, Sala de lo Contencioso-Administrativo, de 10 de abril de 2006. EDJ 2006/102004). Al respecto, hemos de tener en cuenta que, en dicha fecha, no se había producido la aprobación de la Ley 4/2006, de 22 de mayo, que modificó el TRELOTENC, según el cual la competencia reside en el ayuntamiento y no en el alcalde.

Por otro lado, en el expediente no consta que la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural haya requerido a ese Ayuntamiento para que procediera a incoar el correspondiente expediente sancionador en el plazo de quince días a partir de la notificación, con el apercibimiento de que su inactividad daría lugar a que por dicha Agencia se ejercitaría la competencia, de conformidad con lo previsto en el citado art. 190 c) 1) del TRELOTENC.

A la vista de que nos encontramos ante la comisión de una infracción contra la ordenación urbanística y, al no constar que la referida Agencia haya efectuado el requerimiento al que venía obligada, con carácter previo a incoar el expediente sancionador, dicha competencia reside en ese

ayuntamiento sin que pueda considerarse que el citado departamento autónomo se haya subrogado en el ejercicio de tal competencia (sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, sede Las Palmas, Sala de lo Contencioso-Administrativo, de 22 de junio de 2007. EDJ 2007/209294).

**Cuarta.-** Respecto al conflicto competencial entre ese ayuntamiento y la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, al que se hace referencia en el informe municipal emitido, a juicio de este Diputado del Común, no existe tal conflicto, ya que, como ha quedado indicado, con anterioridad, nos encontramos ante una infracción de la competencia municipal (la ejecución de unas obras más allá de la licencia urbanística concedida) y, en consecuencia, no se estima aplicable la regla de resolución de conflictos de competencia establecida en la letra d) del referido artículo 190 del TRELOTENC, según el cual *"Cuando en un mismo supuesto concurren presuntas infracciones de la competencia municipal o insular y de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, la competencia corresponderá a esta última"*.

En consecuencia, este comisionado parlamentario considera que ese Ayuntamiento no ha ejercido la competencia que, legalmente, tiene atribuida en el apartado a) del aludido art. 190 del TRELOTENC, lo que supone una vulneración del art. 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.

En virtud de los antecedentes y de las consideraciones expuestas, de conformidad con lo dispuesto en el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, he resuelto remitir a V.S. la siguiente Resolución:

### **Recordatorio de deberes legales**

- De ejercer sus competencias para controlar que las obras que se pretenden hacer o se ejecutan en su término municipal se ajustan a la legalidad urbanística mediante la licencia y, en el supuesto de que se transgreda dicha legalidad, se ejerza su potestad restauradora, sancionadora y disciplinaria.

- De colaborar con este Diputado del Común en sus actuaciones.

Y la siguiente

### **recomendación**

De incoar, tramitar y resolver el correspondiente procedimiento sancionador al presunto responsable, en el supuesto de que la infracción no se encuentre prescrita.

De conformidad con lo previsto en el art. 37.3 de la citada Ley 7/2001, deberá comunicar a este Comisionado Parlamentario si acepta o rechaza la presente Resolución del Diputado del Común, en término no superior al de un mes. En el supuesto de que acepte la Resolución, deberá comunicar las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En el caso contrario, deberá remitir informe motivado del rechazo de la Resolución del Diputado del Común.

**EQ-0684/2009.** Recomendación al Ayuntamiento de San Andrés y Sauces a los efectos de que se inicie el procedimiento para el restablecimiento del orden jurídico perturbado, así como el recordatorio del deber legal de llevar a cabo una gestión correcta de las potestades de disciplina urbanística.

(...) Nuevamente nos dirigimos a V.S. en relación con la queja presentada por don (...), que vino motivada por las escasas actuaciones que, al parecer, había llevado a cabo ese ayuntamiento, ante la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, en el número (...), en ese término municipal.

Realizada la correspondiente investigación, esa entidad local remitió a esta Institución una copia de las licencias de obras nº (...), concedidas a la promotora de las mismas. Tras estudiar el contenido de dichas autorizaciones, nos dirigimos a esa corporación municipal con el fin de conocer si las obras de ampliación de la segunda planta en el emplazamiento más arriba indicado, se encontraban amparadas en los referidos títulos.

Al respecto, ese ayuntamiento nos comunicó que las obras denunciadas contravenían la licencia urbanística concedida, por lo que (...) *esta Alcaldía, con fecha 26.11.09, ordenó la suspensión de los actos de edificación en el número (...), requiriendo a la afectada para que, en el plazo de tres meses, procediera a ajustar las obras a la licencia concedida.*

Con posterioridad, concretamente el 09-03-10, esa Alcaldía requirió, de nuevo, a la interesada, a los efectos de que, en el plazo de quince días, presentara el correspondiente proyecto de legalización de las obras.

Con fecha 11-08-10, esa corporación municipal nos informó de que "(...) *se habían iniciado dos procedimientos contra la interesada, uno encaminado a la protección de la legalidad y restablecimiento del orden jurídico perturbado y, otro, el sancionador, como consecuencia de la infracción cometida.*

*En cuanto al expediente sancionador, esta Alcaldía, mediante resolución de fecha 2 de marzo del año en curso, declaró la prescripción de la infracción urbanística cometida por haber transcurrido el plazo legalmente establecido.*

*En lo que respecta al expediente de protección de la legalidad urbanística, esta Alcaldía, mediante resolución de fecha 5 de julio último, declaró la caducidad del procedimiento de que se trata; sin perjuicio de la incoación de otro procedimiento de restablecimiento del orden jurídico perturbado, en tanto no prescriba la acción de protección de la legalidad. Dicha resolución ha sido recurrida por la interesada (...).*"

Con fecha 23-11-10, esa entidad local nos ha comunicado que "(...) *la resolución por la que se declaró la caducidad del procedimiento de protección de la legalidad urbanística aún no constituye un acto firme.*"

A la vista de los antecedentes expuestos, esta Institución estima necesario formular las siguientes

### **consideraciones**

- En relación con procedimiento sancionador iniciado, no se ha tramitado en los plazos legalmente establecidos, lo que ha dado lugar a la

prescripción de la infracción, desconociendo este Diputado del Común las razones de dicho incumplimiento.

- Por lo que se refiere al expediente de protección de la legalidad urbanística, esa corporación municipal ha procedido a declarar la caducidad del procedimiento, viniendo obligada a incoar uno nuevo, al no haber transcurrido el plazo que establece el art. 180 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.

Sobre ello, hemos constatado que una de las razones aducidas por esa entidad local para justificar las escasas actuaciones realizadas, es la sobrecarga de trabajo existente en ese ayuntamiento, en relación con los escasos recursos humanos de que dispone y la precaria situación económico-financiera por la que atraviesa la hacienda local.

Sin embargo, aun cuando este Comisionado parlamentario considera que, en ocasiones, dicha circunstancia puede dificultar el cumplimiento de este tipo de obligaciones de manera adecuada, 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.

Debemos recordar 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 y tramitar los procedimientos establecidos para el ejercicio de tales potestades, pero no de cualquier manera, sino de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el artículo 103 de la Constitución (CT) y en el artículo 3 de la LRJPAC, para cuyo cumplimiento es imprescindible el sometimiento a los plazos establecidos en la normativa vigente.

Por otro lado, es preciso recordar que el artículo 41 de la LRJPAC, referido a la responsabilidad de la tramitación, señala: "*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*".

En virtud de todo lo señalado anteriormente, se ha considerado procedente dirigir a V.S. la siguiente

### **recomendación**

- Que se inicie el correspondiente procedimiento para el restablecimiento del orden jurídico perturbado.

- Que, en la medida de sus posibilidades presupuestarias y de personal, extreme sus esfuerzos y dote de los medios necesarios a los servicios correspondientes para que se lleve a cabo una gestión correcta y exhaustiva de las potestades de disciplina urbanística, evitando que se generen situaciones de impunidad, en especial, por efecto de la prescripción.

Asimismo, se ha estimado procedente dirigir a V.S. el siguiente

**recordatorio de deberes legales**

- De cumplir con la máxima diligencia el mandato legal que asigna la legislación urbanística a las administraciones municipales de inspeccionar, preservar y restablecer el orden jurídico perturbado, actuando con la debida diligencia.

- De acomodar la actuación municipal a los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el artículo 103 de la CT y en el artículo 3 de la LRJPAC, para cuyo cumplimiento es imprescindible el sometimiento a los plazos estipulados en la normativa vigente.

De conformidad con lo previsto en el art. 37.3 de la referida Ley 7/2001, deberá comunicar a esta Institución los actos adoptados como consecuencia de la presente resolución o, en su caso, remitir informe razonado acerca de juicio que la misma le merece, en término no superior al de un mes.(...)

**EQ-0410/2009.** Recomendación al Ayuntamiento de Valleseco para que se lleven a cabo actuaciones con el fin de determinar la fecha de la total terminación de las obras, así como para que se incoe el correspondiente expediente sancionador y que se proceda al restablecimiento del orden jurídico perturbado. También se le recordó el deber legal de comunicar a los denunciantes la decisión adoptada en el procedimiento preliminar, en aquellos supuestos en que se formulen denuncias, así como de actuar con la debida celeridad ante la comisión de una presunta infracción urbanística.

(...) Agradecemos la remisión de su informe de fecha (...), en relación con el expediente de queja promovido por don (...), como consecuencia de la ejecución de unas obras, consistentes en la construcción de dos cuartos en la planta alta de la vivienda situada en la calle (...).

Una vez estudiado el contenido de los informes emitidos por esa corporación municipal, constan los siguientes

**antecedentes**

**I.-** Las obras denunciadas no cuentan con la correspondiente licencia urbanística, habiéndose calificado como grave dicha infracción urbanística.

**II.-** La promotora de las obras ha manifestado que las mismas fueron realizadas en el año 2007, sin que en el expediente conste acreditada la antigüedad de las mismas.

**III.-** En el informe emitido por el técnico municipal el (...), consta incorporada una foto aérea "(...) del año 2004, donde se detecta la construcción ejecutada.

**IV.-** El reclamante ha aportado documentación complementaria, consistente en dos fotogramas de GRAFCAN, acreditativa, según el (...), de que, en el año 2004, no se aprecia la construcción denunciada, la cual sí aparece en el fotograma del año 2007, que es el año de la ejecución de las obras, según manifestó la promotora de las mismas.

Asimismo, el reclamante ha aportado varias fotografías realizadas hace unas fechas, donde se aprecia el encalado reciente de la construcción, aun sin pintar ni terminar. Se acompaña copia de la referida documentación.

**V.-** En el expediente no consta que se haya dado respuesta a los escritos presentados por el Sr. (...), ni que se haya incoado el correspondiente expediente sancionador al infractor.

A la vista de todo ello, esta Institución estima necesario realizar las siguientes

### **consideraciones**

**Primera.-** El Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, aprobado por Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (en adelante, TRELOTENC), en su art. 4.2, señala como uno de los principios que informan y presiden toda la actuación pública y privada en relación con la ordenación de los recursos naturales, territorial y urbanística, el de restauración del ordenamiento jurídico urbanístico infringido.

En nuestro ámbito territorial, las obras objeto del presente expediente de queja se encuentran entre los supuestos comprendidos en el art. 166 del TRELOTENC y, en consecuencia, sujetas a previa licencia urbanística.

Al respecto, el art. 177.1 del TRELOTENC dispone que *"El restablecimiento del orden jurídico perturbado por un acto o un uso objeto de la suspensión a que se refiere el artículo anterior o cualquier otro realizado sin la concurrencia de los presupuestos legitimantes de conformidad con este Texto Refundido, aun cuando no esté ya en curso de ejecución, tendrá lugar mediante la legalización del acto o uso suspendido o, en su caso, 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, y con cargo al infractor"*.

El número 2 añade: *"La apreciación de la presunta comisión de una infracción a este Texto Refundido dará lugar siempre a la incoación, instrucción y resolución del correspondiente procedimiento sancionador, sean o no legalizables las obras, actos, actividades o usos objeto de éste"*.

Por su parte, el art. 190 a) del TRELOTENC, establece que la competencia para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores, no disciplinarios, corresponde a ese ayuntamiento, siempre que se trate de infracciones contra la ordenación urbanística; supuesto en el que nos encontramos.

En el asunto planteado observamos que esa entidad local no ha iniciado el correspondiente expediente sancionador ni ha adoptado medida alguna, a pesar de que, desde el año 2008, las obras vienen siendo denunciadas por el Sr. (...), limitando su actuación a la visita de inspección efectuada, en el que se constata la veracidad del informe de la policía local, que recoge la alegación de la promotora de las obras respecto a la antigüedad de las mismas, sin que se haya aportado documento alguno que la acredite.

De todo ello se desprende que ese ayuntamiento no ha ejercido las competencias que legalmente tiene atribuidas, olvidando, con ello, que la intervención en el uso del suelo y de la construcción y edificación, así como las potestades de protección de la ordenación y de sanción de las infracciones a la misma, son de ejercicio inexcusable, según establece el

art. 164.2 del TRELATENC, no pudiendo esa administración, en ningún caso, dejar de adoptar las medidas dirigidas a reponer los bienes afectados al estado anterior a la comisión de la infracción, tal y como reza el art. 188.2 del citado Texto Refundido.

**Segunda.-** En relación con la falta de acreditación de la fecha de la completa y total terminación de las obras, dado que a esa administración no le consta dicho dato, y considerando que el TRELATENC no especifica el concepto de obras totalmente terminadas, "*(...) podemos acudir al artículo 32 del Reglamento de Disciplina Urbanística, que fija tres criterios diferentes: a) a partir de la fecha de expedición del certificado final de obras suscrito por el facultativo competente; b) a falta de éste, desde la fecha de notificación de la licencia de ocupación o de la cédula de habitabilidad (cuando se trate de obras de nueva planta) o desde que el titular de la licencia comunique al ayuntamiento la finalización de las obras (en los demás casos) y c) en defecto de los citados documentos, se tomará como fecha de terminación la que resulte de cualquier comprobación realizada por la administración. En todo caso, la carga de la prueba de la total terminación de las obras corresponde al propietario o responsable que invoque el transcurso de dicho plazo. (sentencias del Tribunal Supremo de 27 de mayo de 1998, Arz. 4267 y 24 de diciembre de 1996, Arz. 9539)". [Fernando Betancor Reyes y otros. "Derecho Urbanístico de Canarias". Instituto de Estudios Canarios, pág. 309].*

Otras sentencias que se han pronunciado en el mismo sentido son las dictadas por el Alto Tribunal con fechas 8 de julio de 1996, Arz. 5939; 24 de noviembre de 1994, Arz. 8647; 26 de septiembre de 1988, Arz. 7262; 19 de febrero de 1998, Arz. 1322 y 14 de mayo de 1990, Arz. 4072.

En consecuencia, este Diputado del Común considera necesario que se lleve a cabo la correspondiente visita de inspección al lugar y que se levante acta, con el fin de comprobar si las obras se encuentran totalmente terminadas y, en su caso, determinar la fecha de culminación de las mismas; todo ello, en el supuesto de que su promotora se vea en la imposibilidad de acreditar dicho extremo con otros medios probatorios, pues, como conoce esa entidad local, el fundamento de la presunción de veracidad de las actas administrativas es el de servir de base probatoria respecto de hechos fugaces o de difícil acreditación (José Garberí. "*El procedimiento administrativo sancionador*". Editorial Llobregat, Tirant Lo Blanch, 3ª edición, pp. 359 y 360).

Para mayor abundamiento, "*Importa destacar que en el supuesto litigioso - realización de obras sin licencia-, la carga de la prueba no la soporta la Administración, sino el administrado que voluntariamente se ha colocado en una situación de clandestinidad en la realización de unas obras y que, por tanto, ha creado la dificultad para el conocimiento del "dies a quo"* (sentencia del Tribunal Supremo de 16 de mayo de 1991, Arz. 4281).

En aplicación de todo ello y dado que el principio de la buena fe, plenamente operante en el campo procesal (Ley Orgánica del Poder Judicial, art. 11.1), impide que el que crea una situación de ilegalidad pueda obtener ventaja de las dificultades probatorias originadas por esa ilegalidad (sentencias del Tribunal Supremo de 23 de julio de 1996, Arz. 6205 y 8 de julio de 1996, Arz. 5939), esta Institución le traslada la siguiente:

### **recomendación**

- Que se requiera a la promotora de las obras, a los efectos de que acredite que las mismas se encuentran total y completamente terminadas y, en su caso, su fecha.

.- De no ser posible a la interesada probarlo, que se lleve a cabo una visita al lugar por un técnico municipal, con el fin de determinar si la obra se encuentra total y completamente terminada y, en su caso, que informe de su fecha; todo ello mediante el levantamiento de la correspondiente acta.

- Que se inicie el correspondiente expediente sancionador a la interesada, en el supuesto de que no haya transcurrido el plazo de dos años desde la total terminación de las obras, y que se adopten las medidas que procedan para el restablecimiento del orden jurídico perturbado, de no haber transcurrido cuatro años desde la total terminación de las obras.

Asimismo, se le *recuerda*

### **los siguientes deberes legales**

- De comunicar a los denunciante, mediante resolución motivada, la decisión adoptada en el procedimiento preliminar, en aquellos supuestos en que se formulen denuncias.

- De llevar a cabo las correspondientes actuaciones con la debida celeridad ante la comisión de una presunta infracción y, con ello, evitar que se produzca la prescripción de la infracción urbanística, así como la caducidad de la acción que tiene la administración para exigir el restablecimiento de la legalidad urbanística.

De conformidad con lo previsto en el art. 37.3 de la referida Ley 7/2001, deberá comunicar a esta Institución los actos adoptados como consecuencia de la presente resolución o, en su caso, remitir informe razonado acerca del juicio que la misma le merece, en término no superior al de un mes (...).

**EQ-1823/2008.** Recomendación al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Gáldar a los efectos de que se inicie, tramite y resuelva el expediente sancionador al infractor, así como que se le requiera para que presente los proyectos reformados. Al mismo tiempo, se le recordó el deber legal de colaborar con el Diputado del Común en sus actuaciones.

(...) Nuevamente nos dirigimos a V.S. en relación con la queja de referencia, que vino motivada por la falta de respuesta de ese ayuntamiento a las solicitudes de información urbanística formuladas por doña (...).

Tras llevar a cabo la correspondiente investigación, constan los siguientes

### **antecedentes**

**Primero.-** En varias fechas, doña (...) formuló denuncia ante esa corporación municipal como consecuencia de las obras que se estaban llevando a cabo, para la ampliación de una vivienda entre medianeras, en la calle (...), de ese término municipal, ya que, según la denunciante, las mismas no se ajustaban a la licencia urbanística concedida.

**Segundo.-** Con fecha 04-11-08, una vez admitida la queja a trámite, esta Institución solicitó a esa entidad local un informe acerca de si las

referidas obras contaban con las correspondientes autorizaciones, así como, en su caso, cuáles habían sido las medidas adoptadas. Dicha petición fue reiterada el 12-01-09 y objeto de un recordatorio del deber legal de colaborar con este Diputado del Común el 12-03-09.

**Tercero.-** Con fecha 03-04.09, esa corporación municipal nos informó de que se había procedido a la apertura de dos expedientes de disciplina urbanística contra don (...), por contravenir las determinaciones técnicas del proyecto de obra presentado para la obtención de la preceptiva licencia municipal de obras para la ejecución del proyecto denominado "ampliación de edificación", en el referido emplazamiento, y para el que se otorgó la correspondiente licencia de obra por decreto de (...).

Una vez estudiadas las actuaciones obrantes en ambos expedientes, consta lo siguiente:

Expediente D.U. (...): Con fecha (...), en virtud de Decreto de esa alcaldía, se acordó la suspensión y paralización de las obras de construcción de forjado en planta sótano, las cuales no estaban previstas en el proyecto de obra que sirvió de base para el otorgamiento de la licencia concedida para llevar a cabo la ampliación de la vivienda. Asimismo, en dicha resolución se dispuso, entre otras medidas, el precinto de las obras y se concedió al responsable de las mismas un plazo de tres meses para que instara su legalización, mediante la solicitud de la correspondiente licencia urbanística. Según el informe emitido por el técnico municipal, dichas obras son susceptibles de legalización.

Expediente D.U. (...): Con fecha (...), en virtud de Decreto de esa alcaldía, se acordó la suspensión y paralización de las obras consistentes en ampliación de edificación al amparo de Decreto de alcaldía de fecha (...), encontrándose ejecutando unas obras que no se ajustan al proyecto, por cuanto la superficie del patio difiere del proyectado por el arquitecto. Asimismo, en dicha resolución se dispuso, entre otras medidas, el precinto de las obras y se concedió al responsable de las mismas un plazo de tres meses para que instara su legalización.

**Cuarto.-** Con fecha 18-09-09, esta Institución se dirigió a esa entidad local con el fin de conocer si el promotor de las obras había atendido los requerimientos que le habían sido notificados y, en consecuencia, había solicitado la legalización de las obras realizadas más allá de la licencia urbanística concedida. Dicha petición fue reiterada el 13-10-09 y objeto de un recordatorio del deber legal de colaborar con este Diputado del Común el 18-12-09.

**Quinto.-** Con fecha (...), este Comisionado parlamentario fue informado de que el Sr. (...) no había presentado la documentación necesaria para la legalización de las obras objeto de los referidos expedientes. No obstante, dado que las mismas resultan legalizables, no procedía el restablecimiento del orden jurídico perturbado mediante la reposición de la realidad física alterada.

No consta que se haya incoado el correspondiente expediente sancionador al infractor.

A la vista de todo ello, esta Institución estima necesario realizar las siguientes

### **consideraciones**

El texto refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, aprobado por Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (en adelante, TRELOTENC), en su art. 4.2, señala como uno de los principios que informan y presiden toda la actuación pública y privada en relación con la ordenación de los recursos naturales, territorial y urbanística, el de restauración del ordenamiento jurídico urbanístico infringido.

En nuestro ámbito territorial, las obras objeto del presente expediente de queja se encuentran entre los supuestos comprendidos en el art. 166 del TRELOTENC y, en consecuencia, sujetas a previa licencia urbanística.

Al respecto, el art. 177.1 del TRELOTENC dispone que *"El restablecimiento del orden jurídico perturbado por un acto o un uso objeto de la suspensión a que se refiere el artículo anterior o cualquier otro realizado sin la concurrencia de los presupuestos legitimantes de conformidad con este Texto Refundido, aun cuando no esté ya en curso de ejecución, tendrá lugar mediante la legalización del acto o uso suspendido o, en su caso, 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, y con cargo al infractor"*.

El número 2 añade: *"La apreciación de la presunta comisión de una infracción a este Texto Refundido dará lugar siempre a la incoación, instrucción y resolución del correspondiente procedimiento sancionador, sean o no legalizables las obras, actos, actividades o usos objeto de éste"*.

Por su parte, el art. 190 a) del TRELOTENC, establece que la competencia para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores, no disciplinarios, corresponde a ese ayuntamiento, siempre que se trate de infracciones contra la ordenación urbanística; supuesto en el que nos encontramos.

Sin embargo, esta Institución ha constatado que esa entidad local no ha iniciado el correspondiente expediente sancionador ni ha adoptado medida alguna desde el año 2008, en que dictó los Decretos a los que se ha hecho referencia en apartados anteriores; todo ello aun cuando el promotor de las obras no ha atendido los requerimientos formulados por esa corporación municipal.

De todo ello se desprende que ese ayuntamiento no ha ejercido las competencias que legalmente tiene atribuidas, olvidando, con ello, que la intervención en el uso del suelo y de la construcción y edificación, así como las potestades de protección de la ordenación y de sanción de las infracciones a la misma, son de ejercicio inexcusable, según establece el art. 164.2 del TRELOTENC, no pudiendo esa administración, en ningún caso, dejar de adoptar las medidas dirigidas a reponer los bienes afectados al estado anterior a la comisión de la infracción, tal y como reza el art. 188.2 del citado Texto Refundido.

A la vista de todo ello, esta Institución, en uso de las facultades que tiene conferidas por el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, **recomienda** a V.S. lo siguiente:

- Iniciar, tramitar y resolver el expediente sancionador al infractor para imponerle la correspondiente multa.
- Requerir al promotor de las obras para que sin más dilación presente los proyectos reformados.

Asimismo, se **recuerda** a V.S. **el deber legal** de colaborar con este Diputado del Común en sus actuaciones, de acuerdo con lo establecido en nuestra Ley reguladora.

De conformidad con lo previsto en el art. 37.3 de la referida Ley 7/2001, deberá comunicar a esta Institución los actos adoptados como consecuencia de la presente resolución o, en su caso, remitir informe razonado acerca del juicio que la misma le merece, en término no superior al de un mes (...).

**EQ-1122/2009.** Recomendación al director ejecutivo de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural a los efectos de que, en los supuestos en que se formulen denuncias, se comunique al denunciante, mediante resolución motivada, la decisión adoptada en el procedimiento preliminar.

(...) Nuevamente nos ponemos en contacto con usted, en relación con el expediente de queja arriba referenciado, agradeciéndole la remisión del informe cuya copia se acompaña.

Al respecto, y con el fin de dar el cauce más conveniente a la presente reclamación, le solicitamos que nos comuniquen las actuaciones que se han llevado a cabo por esa Agencia, a raíz de la emisión del citado informe.

Por otro lado, hemos de hacer referencia a las razones aducidas por esa Agencia para justificar la falta de respuesta a los escritos presentados por el colectivo reclamante y, que, en resumen, se concretan en que los denunciantes no tienen derecho al procedimiento, no ostentan la condición de interesado y no pueden tener acceso directo o indirecto a la concreta tramitación.

Sobre ello, 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 art. 11.2, *in fine*, "(...) se deberá comunicar al denunciante la iniciación o no del procedimiento cuando la denuncia vaya acompañada de una solicitud de iniciación".

A juicio de este Comisionado parlamentario, aunque no puede afirmarse un genérico derecho al procedimiento en relación con la potestad cuyo ejercicio se pretende, sí cabe reconocer un derecho al trámite, al procedimiento preliminar, como garantía del administrado frente a la eventual inactividad de la administración. Dicho trámite o procedimiento preliminar tendría por objeto obtener una resolución motivada acerca de la incoación o no del procedimiento principal, resolución formal hoy por hoy indispensable para poder fiscalizar, en vía de recurso administrativo o jurisdiccional, la legalidad de la conducta que se debe seguir por la administración y, eventualmente, su decisión de no actuar la potestad.

Ya en el ámbito sancionador, ello significaría que la denuncia, si bien no da, necesariamente, derecho a la incoación de un procedimiento sancionador, sí que da derecho a una resolución administrativa al respecto, en la medida en que, expresa o implícitamente, contiene una solicitud en dicho sentido.

En consecuencia, la administración está obligada a resolver sobre la petición de iniciación aparejada a la denuncia y, dado el carácter antiformalista del ordenamiento administrativo [art. 63 de la Ley 30/1992,

de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (LRJPAC)], por la finalidad propia de las denuncias y por el contenido de estas (por lo general equiparable al exigido a las solicitudes (art. 70.1 LRJPAC), no es necesario que se realice la solicitud de iniciación de forma expresa, sino que bastaría con poderla deducir, claramente, del escrito.

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" (Art. 58.1 LRJPAC). Pues, difícilmente, puede negarse que el archivo de actuaciones o la incoación del expediente no interesen a quien, para impulsar esta, 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 art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, **recomienda** a V.I. que, en los supuestos en que se formulen denuncias, se comunique al denunciante, mediante resolución motivada, la decisión adoptada en el procedimiento preliminar.

De conformidad con lo previsto en el art. 37.3 de la referida Ley 7/2001, deberá comunicar a esta Institución los actos adoptados como consecuencia de la presente resolución o, en su caso, remitir informe razonado acerca del juicio que la misma le merece, en el plazo no superior al de un mes (...).

## **12. SANIDAD Y SALUD PÚBLICA**

Índice:

- 12.1. Introducción
  - 12.1.1. Consideraciones generales
  - 12.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas
    - 12.1.2.1. *Administraciones públicas a las que se ha recordado su deber de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010*
- 12.2. Atención sanitaria y reintegro de gastos
  - 12.2.1. *Cartera de servicios comunes*
  - 12.2.2. *Organización sanitaria*
  - 12.2.3. *Reintegro de gastos médicos*
- 12.3. Listas de espera
- 12.4. Reclamaciones contra personal sanitario
- 12.5. Confidencialidad de datos sanitarios y la historia clínica

- 12.6. Transporte sanitario y servicios de urgencias**
- 12.7. Salud pública**
- 12.8. Otras actuaciones relativas a la administración sanitaria**
  - 12.8.1. Retrasos o falta de contestación de la administración**
  - 12.8.2. Expedientes de responsabilidad patrimonial**
  - 12.8.3. Enfermedades raras**
  - 12.8.4. Salud laboral**
  - 12.8.5. Salud mental**
- 12.9. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Sanidad y Salud Pública**
- 12.10. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Sanidad y Salud Pública**

## **12.1. Introducción**

### **12.1.1. Consideraciones generales**

Comenzamos señalando que el mayor número de quejas recibidas, en el año 2010, se centran en la insatisfacción del ciudadano con la inadecuada e incorrecta atención u organización sanitaria y las listas de espera.

En materia de sanidad pública, continúan predominando, en este ejercicio, las denuncias por excesivas demoras para la atención médica y los retrasos en el diagnóstico, saturación asistencial en los servicios de urgencias, la tardanza en la obtención del resultado de pruebas o deficiente atención en las áreas de salud mental. Junto a estos motivos de queja, también se han tramitado reclamaciones por el déficit de los recursos humanos y materiales en los centros de salud, desacuerdos de pacientes con el cambio de médico de cabecera asignado, denuncias por los retrasos en la reintegración de gastos médicos, demandas de financiación de tratamientos específicos, asuntos de supuesta vulneración de la intimidad personal de enfermos terminales, negativa del sistema sanitario público a realizar un nuevo intento de fecundación in vitro y quejas referidas al transporte sanitario, así como aquellas quejas en las que los ciudadanos reclaman la falta de resolución de sus pretensiones, en unos casos, y la disconformidad con la respuesta ofrecida por parte de la administración frente a reclamaciones presentadas en el ámbito sanitario, en otros casos.

Este año se observa un mayor número de quejas donde se expone, además de la reclamación concreta, el interés del usuario sanitario en plantear al Diputado del Común, asuntos que se refieren a supuestas malas prácticas asistenciales.

En materia de salud pública, la supervisión del Diputado del Común, se ha extendido, principalmente, a la actuación de los cabildos, ayuntamientos, entidades de Derecho público u organismos vinculados o dependientes de los anteriores. En particular, destacan, este año, las actuaciones para la supervisión de la aplicación de las ordenanzas municipales de limpieza pública y recogida de residuos, para la adopción, en su caso, de las medidas que resulten necesarias en interés del ciudadano para lograr el acceso a solares y ejecución de los servicios de limpieza.

Se contabilizan, en 2010, aproximadamente 2 000 trámites realizados sobre casi 200 expedientes en materia de sanidad y salud pública que incluyen, entre otros, admisiones a trámite o no de las quejas recibidas, incoación de quejas de oficio, solicitudes de los informes pertinentes al departamento administrativo, formulación de recordatorios del deber legal de colaborar, sugerencias, recomendaciones y resoluciones, dirigidos, sobre todo, a supervisar la actuación de la administración autonómica.

Las quejas recibidas en materia de Sanidad y Salud Pública, son de diverso contenido, por lo que las mismas se han agrupado atendiendo a los siguientes asuntos:

- Prestaciones sanitarias y reintegro de gastos.
- Listas de espera.
- Reclamaciones contra personal sanitario.
- Confidencialidad de datos sanitarios y la historia clínica.
- Transporte sanitario y servicios de urgencia.
- Salud pública.
- Otras actuaciones relativas a la administración sanitaria.

Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública, a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La Ley establece los derechos y deberes de todos.

Así, en los expedientes de queja tramitados en el presente ejercicio, esta Institución mantiene su intención de coadyuvar con la administración pública canaria en la mejora de la protección de un derecho fundamental de los ciudadanos que es la salud, que la Constitución Española reconoce en su artículo 43.

En los expedientes de queja en los que no se ha apreciado infracción del ordenamiento jurídico vigente, o se tratan de asuntos que no son competencia de esta Institución por referirse a cuestiones de índole jurídico-privado o reclamaciones por supuestas malas prácticas asistenciales, una vez que se resuelve el archivo de los mismos, tal y como establece nuestra normativa reguladora, se informa a los promotores de los mismos sobre las vías más adecuadas para ejercitar su pretensión.

### **12.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

Durante el presente ejercicio, en general, se ha obtenido colaboración por parte de la Consejería de Sanidad en el cumplimiento de su obligación legal de auxilio al Diputado del Común en sus actuaciones y por parte de la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios dependiente orgánica y funcionalmente de aquella, como unidad responsable del cumplimiento con efectividad del régimen de los derechos reconocidos a los usuarios sanitarios del sistema canario de la salud.

Se observa colaboración por parte de todos los órganos que componen el sistema público de salud en la Comunidad Autónoma de Canarias, con alguna excepción.

La colaboración se advierte en las actuaciones de los departamentos que integran dicho sistema canario de salud y, en particular, hemos observado una mejora en el tiempo de respuesta por parte de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad que, para algunos asuntos concretos, ha solicitado al Diputado del Común, que le fuera ampliado el

plazo de respuesta máximo de quince días previsto en el artículo 29 de la Ley del Diputado del Común.

En un expediente promovido por una asociación, en el mes de julio de 2010, nos dirigimos a la Dirección General de Programas Asistenciales, para recabar un informe detallado sobre la situación en la Comunidad Autónoma de Canarias de los pacientes aquejados de una enfermedad rara, instando a dicho organismo, además, a que investigaran y evaluaran determinadas opciones de atención a los afectados por esta enfermedad rara para intentar alcanzar la máxima calidad asistencial. La Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad nos comunicó la imposibilidad de recabar todos los datos que solicitábamos y emitir el informe interesado en el plazo legal de quince días que se le indicaba, por lo que al amparo del referido precepto, nos solicitó una ampliación del mismo con tal fin. A juicio del Diputado del Común, las circunstancias aconsejaban una ampliación del plazo legal y se concedió un mes de ampliación que posibilitó que se emitiera el informe solicitado.

Con posterioridad, aunque fuera de plazo, recibimos el informe detallado sobre el tratamiento de las personas que padecen esta enfermedad en la Comunidad Autónoma, por lo que, tras formular una sugerencia para mejorar la calidad asistencial de los afectados, sugerencia que la administración aceptó en plazo, el asunto se archivó al no haber apreciado ilícito administrativo que recomendara la continuidad de nuestra actuación.

Concluimos, por tanto, que esta Institución ha podido constatar mejoras en la colaboración en el cumplimiento de los plazos de respuesta, pero continuamos formulando recordatorios del deber legal de colaboración ya que existen retrasos, incluso, en la respuesta a los mismos, y a las recomendaciones o sugerencias que se formulan. Ha habido órganos administrativos que no han colaborado con este Diputado del Común en la emisión de los informes que se les solicitan, con lo cual se ha visto dificultada la actuación de este Comisionado Parlamentario. A este respecto, debemos referirnos a aquellos órganos administrativos que han dilatado en el tiempo el cumplimiento de su obligación legal de colaborar con este Diputado del Común o que han incumplido dicho deber de colaborar en forma o en plazo:

- Ayuntamiento de La Frontera (**EQ-0230/2009**). Se realizó la advertencia de declaración de obstruccionista al Diputado del Común y de la comunicación al Ministerio Fiscal.
- Dirección de Área de Salud de La Palma (**EQ-1218/2009**).
- Ayuntamiento de Moya (**EQ-1086/2007**). Se realizó advertencia de declaración de obstruccionista al Diputado del Común.
- Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios (**EQ-0847/2010; EQ-0690/2010; EQ-0670/2010**).
- Hospital General de La Palma (**EQ-0690/2010**).

#### **12.1.2.1 Administraciones públicas a las que se ha recordado su deber de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**

A la vista de la apreciación de inactividad o la ausencia de respuesta a las peticiones realizadas a la administración, en el año que examinamos, ha sido necesario que el Diputado del Común formulara un recordatorio del deber legal de colaborar con las actuaciones que estaban siendo objeto de

investigación en materia de Sanidad y Salud Pública, a las siguientes administraciones públicas canarias:

- Consejería de Sanidad (**EQ-0994/2007**, **EQ-0643/2009**, **EQ-1142/2009** y **EQ-1216/2010**.)
- Ayuntamiento de Moya (**EQ-1086/2007**).
- Ayuntamiento de La Frontera (**EQ-0230/2009**).
- Dirección de Área de Salud de La Palma (**EQ-1218/2009**).
- Dirección de Área de Salud de Gran Canaria (**EQ-0107/2010**).
- Complejo Hospitalario Universitario Insular-Materno Infantil de Gran Canaria (**EQ-1496/2008**, **EQ-0506/2009** y **EQ-1166/2009**).
- Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios (**EQ-0847/2010** y **EQ-0670/2010**).
- Secretaría General del Servicio Canario de la Salud (**EQ-1216/2010**).

## **12.2. Atención sanitaria y reintegro de gastos**

Este año, se han recibido quejas motivadas por la disconformidad con que determinada prestación o fármaco no esté incluido en la cartera de servicios o catálogo de prestaciones del Servicio Canario de Salud, o por la denegación de financiación de un medicamento extranjero para tratar el cáncer (**EQ-0750/2010**), y otras quejas como que cumpliendo los requisitos formales exigidos para generar el derecho al reintegro de un gasto médico, o bien se le deniega o bien existen retrasos para su reintegro.

### **12.2.1. Cartera de servicios comunes**

En relación con el contenido de este epígrafe, hemos de señalar que, en la acción protectora del Sistema Nacional de Salud, la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, dedica una atención preferente a las prestaciones, definiendo el catálogo de prestaciones como el conjunto de servicios preventivos, diagnósticos, terapéuticos, rehabilitadores y de promoción de la salud dirigidos a los ciudadanos. En la exposición de motivos de esta norma, el citado catálogo incorpora las prestaciones contempladas en el Real Decreto 63/1995, de 20 de enero, de ordenación de prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud, derogado y sustituido por el 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.

Respecto al alcance y extensión de la atención sanitaria, es importante tener presente que el mencionado Real Decreto 1030/2006, detalla las concretas prestaciones sanitarias que deben ser facilitadas directamente por el Sistema Nacional de Salud y financiadas con cargo a la Seguridad Social, o a los fondos estatales adscritos a la Sanidad.

Sobre esta cuestión, interesa destacar, este año, el **EQ-1216/2010** en el que la interesada solicitó al Servicio Canario de Salud que costeara el anestesista para que su hija, paciente con discapacidad, pudiera someterse a una endodoncia. Ante el problema de casos de personas con discapacidad de cualquier edad que, a causa de su deficiencia, no son capaces de mantener, sin ayuda de tratamientos sedativos, el autocontrol que permita una adecuada atención a su salud bucodental, se solicitó un informe a la

Consejería de Sanidad, a la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y al Servicio Canario de Salud sobre los centros en que se contempla la concertación con la sanidad privada donde se puedan dirigir los pacientes con estos problemas en el ámbito de Canarias; modelo de provisión mixto y financiación pública existente, y su estado de implantación en Canarias, así como las revisiones que se hayan realizado del programa de Salud bucodental de la Comunidad Autónoma de Canarias desde el año 2008.

En este sentido, la Orden de 28 de febrero de 2005, por la que se aprueba la Carta de los Derechos y de los Deberes de los Pacientes y Usuarios Sanitarios y se regula su difusión (BOC número 55, de 17 de marzo de 2005) prevé el derecho a:

*“10. A las prestaciones y servicios de salud, acorde con los recursos disponibles del Sistema Canario de la Salud.*

*11. A obtener los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios en los términos que se establezcan por la Administración General del Estado.”*

Una de las principales novedades incluidas en la cartera de servicios del Servicio Nacional de Salud, en el año 2006, en atención primaria, es que se especifican más los servicios ya existentes (procedimientos diagnósticos y terapéuticos, rehabilitación básica, atención paliativa a enfermos terminales, prevención y promoción de la salud, atención a las mujeres, atención a los niños, etc.) y, en concreto, en el capítulo de la atención a la salud bucodental, se añade el acceso para los discapacitados. Así, en el apartado 9) del Anexo II 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, se establece:

*“9. Atención a la salud bucodental.*

*Comprende las actividades asistenciales, diagnósticas y terapéuticas, así como aquellas de promoción de la salud, educación sanitaria y preventiva dirigida a la atención a la salud bucodental.*

*La indicación de esta prestación se realiza por los odontólogos y especialistas en estomatología.*

*La atención bucodental en atención primaria tiene el siguiente contenido:*

*9.1 Información, educación para la salud y, en su caso, adiestramiento en materia de higiene y salud bucodental.*

*9.2 Tratamiento de procesos agudos odontológicos, entendiéndose por tales los procesos infecciosos y/o inflamatorios que afectan al área bucodental, traumatismos oseodentarios, heridas y lesiones en la mucosa oral, así como la patología aguda de la articulación témporo-mandibular. Incluye consejo bucodental, tratamiento farmacológico de la patología bucal que lo requiera, exodoncias, exodoncias quirúrgicas, cirugía menor de la cavidad oral, revisión oral para la detección precoz de lesiones premalignas y, en su caso, biopsia de lesiones mucosas.*

*9.3 Exploración preventiva de la cavidad oral a mujeres embarazadas: Incluye instrucciones sanitarias en materia de dieta y salud bucodental, acompañadas de adiestramiento en higiene bucodental, y aplicación de flúor tópico de acuerdo a las necesidades individuales de cada mujer embarazada.*

*9.4 Medidas preventivas y asistenciales para la población infantil de acuerdo con los programas establecidos por las administraciones sanitarias*

*competentes: Aplicación de flúor tópico, obturaciones, sellados de fisuras u otras.*

*9.5 Se consideran excluidos de la atención bucodental básica los siguientes tratamientos:*

*9.5.1 Tratamiento reparador de la dentición temporal.*

*9.5.2 Tratamientos ortodóncicos.*

*9.5.3 Exodoncias de piezas sanas.*

*9.5.4 Tratamientos con finalidad exclusivamente estética.*

*9.5.5 Implantes dentarios.*

*9.5.6 Realización de pruebas complementarias para fines distintos de las prestaciones contempladas como financiadas por el Sistema Nacional de Salud en esta norma.*

*9.6 En el caso de personas con discapacidad que, a causa de su deficiencia, no son capaces de mantener, sin ayuda de tratamientos sedativos, el necesario autocontrol que permita una adecuada atención a su salud bucodental, para facilitarles los anteriores servicios serán remitidas a aquellos ámbitos asistenciales donde se les pueda garantizar su correcta realización”.*

Por todo lo expuesto, esta Institución consideró que dicha queja reunía los requisitos formales establecidos en la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, y acordó admitirla a trámite. Se solicita información sobre el cumplimiento, por parte del sistema canario de salud, de la garantía efectiva de los derechos de esta usuaria y demás usuarios con idéntico problema, sobre las prestaciones y servicios del Sistema Nacional de Salud y de los requisitos necesarios para su uso. En particular, solicitamos información referente a la ampliación de la cartera de servicios comunes de atención primaria de atención a la salud bucodental, así como acerca del cumplimiento por parte de la administración sanitaria canaria con competencia en la gestión de esta prestación que debe determinar la forma de proporcionarla en su ámbito.

En este contexto, se formuló una Recomendación dirigida a la Secretaria General Técnica del Servicio Canario de la Salud, relativa a la adopción de medidas para la atención bucodental adecuada de las personas con discapacidad, de cualquier edad, que permitiera su atención inmediata, procurando plazos de atención diligentes y apropiados al problema, así como un recordatorio del deber legal de colaborar con carácter preferente y urgente con el Diputado del Común en sus actuaciones.

Dicha Resolución fue aceptada por la Consejería de Sanidad que, si bien argumentó que la modalidad prevista para la prestación a discapacitados no puede realizarse porque los empastes no están incluidos entre las prestaciones del catálogo común del Sistema Nacional de Salud, nos informó de que habían realizado las gestiones necesarias para que la paciente, fuera anestesiada, con fin de que se le realizaran los empastes en el Hospital Nuestra Señora de La Candelaria que, según nos informó, es el único que en ese momento disponía del sillón adecuado para ofrecer esa prestación. Asimismo, nos informa de que el Área de Salud de Gran Canaria dispondría en breve de ese mismo material.

La reclamante nos informó de que la paciente fue atendida en el Hospital Universitario Nuestra Señora de La Candelaria de Tenerife, en el mes de diciembre de 2010, por lo que el expediente se archivó por solución.

Sin embargo, a 31 de diciembre de 2010, continuaba sin resolverse el problema para todo el colectivo de discapacidad. Se nos informa de que la

necesidad de anestesia para el tratamiento bucodental de personas mayores de edad y discapacitadas se ha considerado con ocasión de esta reclamación, y la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios iniciaba una investigación sobre el modo de proceder en las distintas Áreas de Salud ante casos idénticos o similares. La última información recibida por parte de la Consejería es que existe voluntad de recomendar una actuación uniforme en toda la Comunidad Autónoma para dar seguridad a los usuarios y a los órganos prestadores de servicios, que intente sortear la exclusión de esta prestación de la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud.

### **12.2.2. Organización sanitaria**

Se confirma un incremento del interés de los ciudadanos canarios por la mejora de la gestión pública sanitaria. Los ciudadanos canarios reclaman más eficiencia y eficacia en la distribución de los recursos públicos sanitarios y manifiestan su deseo de que se garantice el derecho a la igualdad en la prestación sanitaria en las islas no capitalinas, sobre todo en el actual escenario económico de restricción del crecimiento del gasto público.

En el **EQ-1309/2010** se presenta una queja contra la Consejería de Sanidad por un problema de diabetes, entre otras cuestiones. Tras analizar el contenido del asunto, le comunicamos al reclamante que procedíamos a emitir la resolución de inadmisión de su pretensión porque la misma se encontraba pendiente de resolución judicial, y existía denuncia presentada por el interesado ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción. A este respecto, el artículo 26 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, reguladora de esta Institución, 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.

Respecto a las quejas que no se han admitido a trámite, se ha comunicado a los reclamantes el motivo de no hacerlo, explicándoles, cuáles son las razones que impiden legalmente a esta Institución su admisión. Además, se intenta orientar al ciudadano afectado sobre las vías pertinentes o recomendables para que intente la resolución del problema planteado, ya sea poniéndose en contacto con abogados en libre ejercicio o, en su caso, con los abogados del turno de oficio; o formulando reclamación directamente al órgano administrativo competente. De aquí se deduce que una de las funciones importantes de esta Institución, incluso para aquellas personas cuya queja no es admitida a trámite, consiste en informarles mejor sobre cuáles son sus derechos y las vías para su apropiada tutela.

En el **EQ-0847/2010**, la reclamante nos manifestó su total desacuerdo con la atención médica dispensada a su hijo en calidad de derivado de la Seguridad Social para una intervención quirúrgica en una clínica privada. Ante esto, la interesada presentó una reclamación ante la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios, en el mes de junio de 2010.

Ante la falta de respuesta de la administración, esta Institución dirigió un escrito a dicha oficina recordándole su deber legal de contestación conforme a lo previsto en el artículo 16.2 del Decreto 94/1999, de 25 de mayo, modificado por Decreto 147/2001, de 9 de julio, que señala que la

contestación a las reclamaciones que se formulen 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 que 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 efectúe la discrepancia.

Con posterioridad, el Diputado del Común tuvo constancia de que la usuaria pudo hacer uso de su derecho de presentar escrito de discrepancia, escrito que tuvo entrada en aquella oficina en el mes de septiembre de 2010, en el que manifestaba su total desacuerdo contra lo expresado en el informe emitido por la dirección de enfermería de dicha clínica privada, que se limita a pedir disculpas, pero no era aclaratorio de lo denunciado en el escrito presentado. Dicho informe exponía, además, que insisten en la formación continuada de su personal para ofrecer la mejor atención y cuidados a sus pacientes y familiares, pero no era aclaratorio ni explícito en cuanto a las actuaciones que, en materia de calidad en la atención a los usuarios sanitarios, se llevaban a cabo, ni en cuanto a la adecuación del número de personal con respecto a las cargas de trabajo del personal sanitario.

Esta Institución decidió solicitar un nuevo informe a la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios sobre lo denunciado en el ámbito sanitario en relación con la ausencia de médico especialista, falta de cuidados de higiene personal al paciente que lo solicite y ausencia de información acerca del estado de salud del usuario sanitario.

Sugerimos, al final, a la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios que, en casos similares en los que se plantee discrepancia o se reitere la reclamación por parte de un usuario sanitario, se procediera a aplicar lo estipulado en el artículo 16 del citado Decreto, y le instamos a que nos informaran sobre si, de acuerdo con los resultados de la fase de instrucción, se había aplicado lo siguiente:

1) Una orden de adopción de medidas tendentes a la subsanación de la anomalía o anomalías detectadas. En cuyo caso, le solicitamos que nos informaran sobre qué medidas se iban a adoptar o se habían adoptado por parte de dicho centro sanitario pues, según exponía en su informe *"ya se han puesto en práctica las medidas necesarias para que estos hechos (...) no se vuelvan a repetir."*

2) Una recomendación con la misma finalidad anterior, en cuyo caso se fijará un plazo, en función de la naturaleza de aquella, para que se informe a la oficina de manera convincente, sobre las medidas adoptadas. En cuyo caso, le solicitamos que nos informaran sobre la Recomendación y plazo que se le había concedido para que esa oficina fuera informada sobre las medidas adoptadas, y remitiese una copia a la reclamante y a esta Institución.

3) La remisión de lo actuado al órgano competente en materia de inspección, ante la obligación prevista en el artículo 4.2.a) del Decreto 225/1997, de 18 de septiembre, por el que se regulan las autorizaciones de instalación y funcionamiento de centros, servicios, establecimientos y actividades sanitarias que dispone:

*"a) El sometimiento, en cualquier momento, al control, inspección y evaluación de sus actividades, organización y funcionamiento por las*

*autoridades sanitarias competentes, así como el cumplimiento de los requisitos mínimos que puedan determinarse.”*

Conforme al artículo 5.2.b) del citado Decreto, corresponderá a la Dirección del Servicio Canario de la Salud, “*controlar, inspeccionar y exigir el cumplimiento de las condiciones y requisitos técnicos de los centros, servicios y establecimientos sanitarios.*”

Asimismo, indicamos a la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios que, en todo caso, resultaba conveniente la emisión de un nuevo informe en el que se plasmaran todos aquellos cambios y medidas que se hubieran adoptado por el centro, con una mayor concreción y claridad que evitara, por un lado, la inseguridad jurídica del usuario y con posterioridad, por medio de la oportuna visita al centro, se determinase la exactitud de las condiciones y requisitos exigidos para ese tipo de centro ante la posibilidad de que le sean derivados pacientes de la Seguridad Social.

En el mes de octubre de 2010, solo habíamos recibido respuesta de la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios en la que nos informaba de que en base al artículo 8.2 y 13.2 del Decreto 94/1999, de 25 de mayo (modificado por Decreto 147/2001, de 9 de julio), procedían a remitir esta queja, para su tratamiento y contestación, a la Dirección del Área de Salud de Tenerife. Por lo que en el mes de diciembre, reiteramos nuestra petición de informe y recordamos a esa oficina que todos los poderes públicos están obligados a colaborar con carácter preferente y urgente con el Diputado del Común en sus actuaciones.

En el **EQ-0920/2010**, se trata de un asunto relativo a una discrepancia de un familiar con alta médica de una persona de edad avanzada. La reclamante se quejaba de la supuesta mala atención recibida por su madre en el Hospital Universitario de La Candelaria, alegando, además, la urgencia de su queja por el deterioro en el estado de salud de la paciente. A este respecto, solicitamos la comprobación de los hechos denunciados y se valoró la posibilidad de que la paciente necesitara un recurso residencial del sistema de servicios sociales, continuando la asistencia sanitaria de forma ambulatoria. Para ello, se contactó con el servicio de Trabajo Social del Hospital, con el fin de cerciorarnos de la posibilidad de que dicho servicio realizara los trámites pertinentes. Nos informaron de que la paciente había sido trasladada a la unidad de Hospital de Tórax y se había iniciado, desde dicho servicio, el estudio y valoración de las circunstancias personales y familiares para orientarla a un centro residencial de mayores de medio requerimiento, dependiente del Instituto de Acción Social y Sociosanitaria de Tenerife. Del mismo modo, solicitamos al hospital que nos mantuviese informados de la situación de la paciente y de los trámites que se lleven a cabo para solventar el asunto planteado.

En otro expediente, **EQ-0097/2010**, el reclamante deseaba que un sobrino suyo fuese atendido en el Hospital Nacional de Paraplégicos (Toledo). A la vista de lo solicitado, realizamos una gestión con el Hospital Nacional de Paraplégicos, mediante la cual se nos informó que en la provincia de Las Palmas existe una Unidad de Lesionados Medulares y de que la derivación a Toledo debía ser solicitada por el médico-rehabilitador que estuviese atendiendo al paciente. Y que, igualmente, dicho traslado debía ser autorizado por el Servicio Canario de Salud, que sería el que

abonaría los gastos. Por otro lado, en los accidentes de tráfico, se deben realizar gestiones con la compañía de seguros y, en los accidentes laborales, las gestiones deben ser hechas con la mutua patronal correspondiente, de lo que informamos al promotor de la queja. El expediente se archivó por considerar que se había dado solución a la cuestión planteada.

A continuación citamos otros asuntos de quejas referidas a la organización sanitaria.

- **EQ-0634/2010**, en el que los reclamantes solicitan cambio de centro de salud por razones de movilidad y económicas (pensionistas retornados de Venezuela y uno de ellos con un 65% discapacidad).

- **EQ-0707/2010**, cuyo origen es la supuesta deficiente organización en un centro de salud de Los Realejos.

- **EQ-0932/2010**, se solicita el cambio de horario para acudir a las sesiones de rehabilitación.

- **EQ-1117/2010**, donde se denunciaba una supuesta deficiente gestión del servicio de extracciones del Hospital Universitario de Canarias, que, al final, se archiva por no apreciarse infracción administrativa.

En el **EQ-1199/2010** se tramitó una reclamación recibida a través de la Mesa del Parlamento de Canarias, relativa a disconformidad de un ciudadano acerca del tiempo que ha tardado en recibir los resultados de unas pruebas analíticas (14 días). En este asunto, tras realizar las averiguaciones y recabar los informes pertinentes, no se observó vulneración del ordenamiento jurídico.

En materia de drogodependencia, en este ejercicio hemos recibido una queja, el **EQ-1321/2010**, en la que el reclamante manifiesta que tiene un hermano con discapacidad y sin hogar, en ese momento, con orden de alejamiento debido a que cuando toma medicación sin control u otras sustancias se pone agresivo. Según refiere, la madre de ambos, de edad avanzada y con problemas de salud, ha intentado ingresar a su hijo en un centro donde lo traten con terapias y profesionales especializados sin haber tenido éxito, ya que el ingreso debe ser mediante las unidades de atención a drogodependientes, que lo valoran e informan al respecto para que pueda ser admitido en un centro. El problema que se le presenta es el tiempo que pueda llegar a tardar hasta que finalmente ingrese, a pesar de que el paciente manifiesta su deseo de ingreso voluntario. Por ello, se nos solicitó nuestra intervención para que el paciente pudiera acceder a un centro de desintoxicación y solucionar el problema.

En el **EQ-1225/2010**, es el propio reclamante, drogodependiente, el que se dirige a la Institución para solicitar ser incluido en el programa de desintoxicación del Gobierno de Canarias.

En esta materia, en julio de 2010, se aprobó el III Plan Canario sobre drogodependencias 2010-2017, que es el instrumento de planificación y ordenación de las actuaciones que en materia de drogas se llevarán a cabo en la Comunidad Autónoma de Canarias durante ese periodo, que será vinculante para todas las administraciones públicas, entidades privadas e instituciones del sector.

A este respecto, informamos a esta Cámara de que, a raíz de los escritos de queja referidos anteriormente y otras quejas similares en la materia, y, con motivo de los recortes presupuestarios sufridos por algunas asociaciones dedicadas a la atención de las drogodependencias, esta

Institución sugiere la evaluación de la incidencia de dichos recortes en algunas asociaciones, incluidas en los presupuestos para el año 2010, en el programa de atención a las drogodependencias.

En cumplimiento del Decreto 27/2008, de 4 de marzo, por el que se establece el procedimiento de elaboración y la estructura de los programas de actuación plurianual de los entes con presupuesto limitativo (BOC núm. 50 de 10/03/2008), las previsiones de desarrollo del mencionado plan se unen con el desarrollo actual y se centran en tres ejes fundamentales:

- 1) Prevención y sensibilización.
- 2) Tratamiento e integración social.
- 3) Evaluación, seguimiento y coordinación.

La Consejería de Sanidad comunicó que destinaría, para el III Plan Canario sobre Drogas, lo recogido en el escenario presupuestario vigente (en la actualidad 2011-2013, aprobado por Resolución de fecha 3 de septiembre de 2010), sin perjuicio de la aportación que realice, además, el Servicio Canario de la Salud para la ejecución del mismo.

En relación con las disconformidades de pacientes en el cambio de médico de cabecera asignado, procede destacar una investigación iniciada en el año 2009 que ha dado lugar a la formulación por parte de la Institución, de una recomendación a la Consejería de Sanidad para que proceda al desarrollo reglamentario de la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias, con el alcance previsto en el artículo 7 de la vigente norma, relativo al derecho de libre elección de médico y centro o establecimiento sanitario. Es el **EQ-0322/2009**. La Ley de Ordenación Sanitaria de Canarias consagra la libre elección de médico general, pediatra hasta la edad de 14 años incluso, toco-ginecólogo y psiquiatra, de entre los que presten sus servicios en la zona básica de salud o en el municipio de su lugar de residencia, así como a la elección, previa libre indicación facultativa, de centro o establecimiento sanitario, de entre las posibilidades que existan. Hasta la fecha no ha sido objeto de desarrollo reglamentario, a pesar de la previsión recogida en su artículo 7.2. En el mencionado caso, nos informaron de que el motivo concreto de la nueva asignación de médico de cabecera que originó la queja, no fue la incorporación de un nuevo profesional, sino la ordenación eficiente y eficaz de los recursos sanitarios y la garantía de la calidad asistencial derivada del sobredimensionamiento del cupo de usuarios que estaban adscritos a dicho facultativo (2 156 usuarios adscritos) cuando el cupo de usuarios de un médico en un centro de salud como el de este expediente, debía estar en torno a 1 500 usuarios. Con la modificación y nueva adscripción, el Área de Salud de Gran Canaria pretendía establecer un cupo de usuarios para cada médico que se acercase a lo recomendado por la Organización Mundial de La Salud y a las condiciones necesarias para que dicho centro continuase como centro docente.

De acuerdo con lo informado por la gerencia de atención primaria del área de salud de Gran Canaria, si bien el derecho a la libre elección de médico aparece consagrado en la Ley General de Sanidad, en el Decreto 1575/1993 y en el Real Decreto 8/1996, en el trámite de su desarrollo reglamentario la elección de médico no puede considerarse un derecho ilimitado, sino sujeto a limitaciones derivadas de la calidad asistencial y otras circunstancias organizativas. La efectividad de este derecho debe estar en función de los principios que si bien se señalan en la propia Ley de

Ordenación Sanitaria de Canarias para la elección de centro sanitario, pueden ser aplicados a la libre elección de médico, como la ordenación eficiente y eficaz de los recursos sanitarios.

Por su parte, la Consejería de Sanidad reconoce que la citada Ley contiene numerosas llamadas de colaboración reglamentaria y que ha sido complementada, a lo largo de su vigencia, por vía reglamentaria en múltiples extremos sin que haya agotado todo su potencial en ese sentido. También reconoce que queda mucha labor hasta colmar todo el desarrollo reglamentario de que es susceptible aquella Ley, y que el Capítulo II de su Título primero, *derechos y deberes de los ciudadanos en el Sistema Canario de la Salud*, tiene evidente prioridad en la elaboración y aprobación de los correspondientes reglamentos ejecutivos por constituir ese estatuto, el del usuario entendido en sentido amplio, uno de los puntos fundamentales del sistema sanitario. Sin embargo, en el momento en que contesta a nuestra recomendación, la Consejería de Sanidad no comparte con esta Institución la apreciación de inmediata necesidad de desarrollo del referido precepto, por cuanto, en ese momento, estaba centrando todos sus esfuerzos en la culminación del anteproyecto de la Ley de Sanidad, que sustituiría, si alcanzaba la condición de proyecto de Ley y posterior aprobación del Parlamento de Canarias, a la vigente Ley, y, entonces, sí estima fundamental el desarrollo reglamentario del ejercicio del derecho a la libre elección.

### **12.2.3. Reintegro de gastos médicos**

Ponemos de manifiesto las quejas relacionadas con las necesidades de las islas menos pobladas y con menos servicios sanitarios. Tal es el caso de pacientes de la isla de El Hierro que precisan recibir asistencia en sus centros sanitarios de referencia, y se quejan de retrasos en los trámites administrativos que son necesarios para obtener la documentación (P10) para recibir las dietas y bonos de viaje para el traslado. Se denuncia que los traslados de pacientes a los hospitales de referencia se realizan con menor eficiencia, más burocracia y molestias para los usuarios, pacientes y acompañantes que piden mejorar su acceso a la asistencia reduciendo los tiempos de espera, simplificando los trámites y facilitando la retirada de los billetes de viaje. Esto se podría mejorar con el denominado bono de traslado electrónico, cuya implantación, según la Consejería de Sanidad, ya estaba en marcha en 2010 (cuya eficacia pretende supervisar esta Institución), con lo que, en el caso de ser autorizado por el hospital de referencia, se llevan a cabo los trámites necesarios para acordar el desplazamiento y la documentación que se requiera en destino, derivando al paciente y acompañante a la propia agencia de viajes para retirar los billetes a que dan derecho los bonos de viaje.

Se trataría que el usuario o paciente no tenga que desplazarse a la consulta de su médico de cabecera cada vez que requiera la documentación para obtener los bonos de viaje, ya que en, su defecto, bastará con que el paciente se dirija a retirar la documentación en la propia Dirección del Área de Salud de El Hierro, donde se le expediría el documento que necesita, lo que redundaría, a su vez, en beneficio de los usuarios en cuanto a la simplificación en la tramitación general y disminución de retrasos.

En el **EQ-0503/2010**, se solicita el reembolso de gastos médicos a la Dirección de Área de Salud de El Hierro del Servicio Canario de la Salud. Ante la resolución favorable detallando los importes y las fechas en que se había procedido al reembolso reclamado a la Dirección de Área de Salud de El Hierro, el asunto quedó archivado por solución,

Del mismo modo, en el **EQ-0572/2010**, se reclama que la dirección de Área de Salud de La Palma resolviera denegar su solicitud de reintegro de gastos médicos. En este asunto, vista la documentación y demás trámites administrativos obrantes en el expediente, y teniendo en cuenta que el reclamante no había recurrido la resolución desestimatoria de reembolso de gastos médicos, dictada por la dirección de Área de Salud de La Palma, se inadmitió la queja, explicando los motivos.

Por su parte, con antecedente en el **EQ-0694/2007**, la reclamante, en el **EQ-0107/2010**, nos solicitaba intervención puesto que no había recibido respuesta de la administración a su solicitud de reintegro de los gastos médicos de oftalmología. Tras realizar las gestiones pertinentes, se recabó el informe pretendido por la reclamante, que indicaba que dicha reclamación había sido resuelta con la notificación a la interesada en dos ocasiones, y devuelta por el servicio de correos. Si bien averiguamos que el fondo de la reclamación, que en su momento había planteado la interesada ante el Servicio Canario de la Salud y que desconocía, hasta entonces, que se había desestimado en aplicación del artículo 17 de la Ley General de Sanidad. La resolución siguió el iter procedimental legalmente previsto para las reclamaciones de reintegro de gastos por prestaciones médicas. El resultado de nuestra actuación se solucionó a favor de la ciudadana, quien obtuvo la resolución y no nos manifiesta alegaciones ni requiere más intervención de esta Institución.

En el **EQ-1187/2010**, la interesada nos manifiesta una situación de un supuesto error de diagnóstico en el Hospital Universitario de Canarias (HUC) que la llevó a operarse en otro hospital de Valencia. La intervención se complica y se la ingresa en urgencias en el hospital de esa ciudad; desde entonces. Es controlada y tratada en este centro sanitario. En el mes de marzo de 2008, acude al HUC y en el servicio de Cardiología le realizan un diagnóstico con tratamiento de oxigenoterapia domiciliaria, pero no evidencia hipertensión pulmonar, en ese momento. No obstante, en octubre de 2008 el informe de alta del servicio de neumología del Hospital La Fe informa como diagnóstico principal hipertensión pulmonar grave.

La reclamante acudió al Diputado del Común para quejarse de las contradicciones diagnósticas que ha recibido en el HUC, y manifiesta que, en la actualidad, sigue sus controles y tratamientos en el Hospital de Valencia y que, en el mes de febrero de 2010, dicho Hospital concertó una cita con el servicio de Hematología del Hospital Universitario Nuestra Señora de La Candelaria. En la actualidad se sigue el asunto en vía judicial contencioso-administrativa en Las Palmas de Gran Canaria. No obstante lo anterior, la reclamante manifiesta haber presentado, igualmente, en el mes de junio de 2010, ante la Dirección de Área de Salud de Tenerife la solicitud de inclusión en el fondo de cohesión como anexo I del Hospital La Fe de Valencia, dado que el servicio de admisión de dicho Hospital lo está reclamando; no ha obtenido, respuesta de la administración hasta la fecha.

Ante todo lo expuesto la reclamante solicitó la intervención de esta Institución para que intercediera en las siguientes pretensiones:

- 1) Que se le designe como centro de referencia en Tenerife el Hospital Universitario Nuestra Señora de La Candelaria;
- 2) Que se le incluya en el citado fondo del Hospital La Fe de Valencia;
- 3) Que se le autorice a seguir los controles y tratamientos médicos en el Hospital La Fe de Valencia;
- 4) Que le sean abonados los gastos médicos y de traslado a Valencia.

Examinadas las cuestiones que le afectan y la documentación obrante en el expediente, observamos dos aspectos objeto de valoración. En primer lugar, de conformidad con el artículo 26 la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, el Diputado del Común, no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiere por el promotor demanda o recurso ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional. El primer aspecto del asunto que nos plantea se inserta en las previsiones de dicho artículo, por lo que esta Institución no pudo entrar en su examen. En segundo lugar, ante la denuncia de la falta de respuesta de la administración a los escritos que ha presentado ante la Dirección del Área de Salud de Tenerife, nos dirigimos a dicho organismo recordando su deber legal de resolver las pretensiones que plantea la reclamante en sus escritos.

En el **EQ-0233/2010**, un grupo de pacientes y acompañantes desplazados a la península se quejan del recorte presupuestario acordado en la compensación por manutención que reciben, tanto los pacientes como sus acompañantes. La Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad, sobre las cuestiones expuestas, nos manifestó que las compensaciones por alojamiento y manutención, los supuestos previstos y las cuantías fijadas para cada caso, así como los límites máximos se ajustaban a lo previsto en el Decreto 173/2009, de 29 de diciembre, cuyo artículo 9.3 de la Sección 2ª del Capítulo II, en ningún caso, conllevaba recortes presupuestarios, sin que pudiera suponer un perjuicio para pacientes y acompañantes del Servicio Canario de Salud.

Asimismo, manifiesta la Consejería de Sanidad, que dicho Decreto contempla una situación específica para los beneficiarios que disfruten de alojamiento subvencionado, diferenciando los importes en función del régimen de pensión completa, media pensión o únicamente desayuno. Para los pacientes del proyecto alojamiento alternativo se incluye como derecho de los usuarios la manutención en régimen de media pensión.

En cuanto a la posibilidad de alojamiento alternativo en los pisos de Cruz Roja Española, manifestó que esta era una opción voluntaria e individual de cada paciente que, por otra parte, si así lo indicara, podía ser dado de baja del mismo y pasar al régimen ordinario.

De acuerdo con el contenido del informe aclaratorio de la situación por parte de la administración pública, en este asunto no se apreció infracción del ordenamiento jurídico en la actuación de la administración pública de Canarias, por lo que el asunto quedó archivado.

### **12.3. Listas de espera**

Al igual que en ejercicios anteriores, una de las principales quejas relativas al derecho de la protección de la salud, es la que se refiere al tiempo de espera excesivo o inadecuado que afecta a los usuarios, bien para el diagnóstico, bien para la intervención quirúrgica o para tratamiento de cualquier índole. Esta materia está fundamentalmente regulada en el Decreto 116/2006 y en la Orden de 23 de mayo de 2003 y en la Orden de 20 de diciembre de 2006, por la que se establecen los plazos máximos de respuesta a determinados procedimientos quirúrgicos a cargo del Servicio Canario de la Salud y, al mismo tiempo, determina unas garantías de cumplimiento de los mismos, así como la pretensión de que las mismas se extiendan al resto de procesos quirúrgicos y a las pruebas complementarias de diagnóstico y consultas de especialidades de la red sanitaria pública. No pretendemos relatar en este informe cada una de las quejas referidas a retrasos en la atención sanitaria de los pacientes, sino que destacaremos los asuntos más relevantes y haremos consideraciones a este problema. La disconformidad con las listas de espera y citaciones ha sido la segunda causa de las reclamaciones recibidas en el año 2010 en el Diputado del Común, tanto para la demora o retraso para recibir prestación quirúrgica como para las pruebas diagnósticas, y consultas externas. Desde esta Institución se ha venido dejando constancia del problema en los sucesivos informes presentados al Parlamento de Canarias. En el presente ejercicio, estas quejas constituyen el 24 % de los expedientes atendidos en el ámbito de la de sanidad pública. De este modo, estimamos fundamental que la administración pública sanitaria canaria centre sus esfuerzos en activar de manera inminente las medidas de supervisión de la gestión de la demanda de los usuarios, la gestión de las distintas listas de espera, la fiabilidad del sistema de información y su cumplimiento, y la derivación a centros concertados y la calidad asistencial. Para ilustrar este problema, se presentan a continuación los datos disponibles en los sistemas de información del servicio canario de la salud sobre listas de espera del Gobierno de Canarias, por la situación de la lista de espera quirúrgica (L.E.Q.) en los centros hospitalarios de Canarias:

**SITUACIÓN LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA –CANARIAS–  
(30/06/2010)**

<b>HOSPITAL</b>	<b>Personas en L.E.Q.</b>		
	<b>menos de 6 meses</b>	<b>más de 6 meses</b>	<b>TOTAL</b>
Universitario de Gran Canaria Dr. Negrín	5 130	573	5 703
Universitario Materno - Infantil de Canarias	954	25	979
Hospital Doctor José Molina Orosa	1 350	173	1 523
General de La Palma	740	12	752
Universitario de Canarias	2 547	152	2 699
Universitario Insular de Gran Canaria	2 561	665	3 226
Universitario Ntra. Sra. de Candelaria	5 192	350	5 542
General de Fuerteventura	755	68	823
General de La Gomera	102	0	102
Insular Ntra. Sra. de los Reyes	66	7	73
S. Gestión Demanda Asistencial	592	1	593
<b>TOTAL</b>	<b>19 989</b>	<b>2 026</b>	<b>22 015</b>

*Fuente: Web de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias.*

**SITUACIÓN LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA –CANARIAS–  
(31/12/2010)**

HOSPITAL	Personas en L.E.Q.		
	menos de 6 meses	más de 6 meses	Total
Universitario de Gran Canaria Dr. Negrín	3 526	1 003	4 529
Universitario Materno - Infantil de Canarias	991	181	1.172
Hospital Doctor José Molina Orosa	1 246	153	1 399
General de La Palma	584	19	603
Universitario de Canarias	2 232	212	2 444
Universitario Insular de Gran Canaria	2 573	1 112	3 685
Universitario Ntra. Sra. de Candelaria	4 720	1 023	5 743
General de Fuerteventura	785	155	940
General de La Gomera	80	37	117
Insular Ntra. Sra. de los Reyes	40	8	48
S. Gestión Demanda Asistencial	641	1	642
<b>TOTAL</b>	<b>17 418</b>	<b>3 904</b>	<b>21 322</b>

Fuente: Web de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias.

Con respecto a la situación de las listas de espera de las especialidades médicas del conjunto de los centros hospitalarios, según los datos que ofrece la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias en la misma fuente de información, observamos que en el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2010, las especialidades de alergología, rehabilitación y dermatología son las que presentan mayor número de pacientes en espera.

En un informe, emitido en el mes de abril de 2010 por la Dirección General de Programas Asistenciales del Gobierno de Canarias, con ocasión de una queja iniciada en el año 2009, se nos ha trasladado la preocupación de la Consejería por el déficit en varias especialidades y que, para lograr el objetivo de disminución de los tiempos de espera en las consultas externas, se han puesto en marcha iniciativas como el incremento de la actividad con jornadas de tarde de consultas externas. El **EQ-1604/2009**, se interesa por la elaboración del nuevo contrato marco que incluirá las especialidades de alergia y dermatología que posibilitarán su derivación a centro concertado, ante la necesidad inminente de activar medidas de gestión de la demanda de los usuarios.

Informamos del **EQ-0059/2010**, en el que el reclamante presenta su insatisfacción por la demora en ser citado para intervención en el Hospital Universitario de Canarias por una hernia discal que padecía desde el año 2006, y que le mantenía en cama desde el mes de noviembre de 2009. También nos comunicó que, con fecha 1 de diciembre de 2009, se le realizó una resonancia, con carácter urgente, tras lo cual fue derivado por su traumatólogo desde el Hospital General de La Palma al Hospital Universitario de Canarias, con el fin de que se le interviniera quirúrgicamente lo antes posible. No obstante, en el momento en que se dirige a esta Institución, continuaba sin haber sido citado para la referida operación, a pesar de los fuertes dolores que venía padeciendo. Aporta la copia de la reclamación presentada, sin que hubiese resuelto su pretensión. Solicitamos a la administración que se nos diera cuenta de la situación de la

intervención quirúrgica requerida, dada la gravedad del caso, según narraba el reclamante en su queja. El centro hospitalario emitió un informe en el que manifestó que el reclamante ya tenía asignada la cita, dando respuesta, así, a lo solicitado. El reclamante fue operado y su recuperación fue satisfactoria. Procedimos, en consecuencia, al archivo del expediente.

En el **EQ-0058/2010**, una usuaria tenía el volante preferente para el servicio de oftalmología del Hospital Universitario de Gran Canaria Doctor Negrín, desde el mes de octubre de 2009, y no se la había citado todavía, en el mes de enero de 2010; además, se encontraba a la espera de que la citaran para el servicio de cirugía vascular. El día 2 de febrero de 2010, tuvo salida desde esta Institución un escrito dirigido a dicho centro hospitalario, en el que solicitábamos información sobre los motivos por los que no habían citado a la reclamante para el referido servicio, dado el carácter preferente de su prescripción, así como acerca del estado de la lista de espera para el servicio de cirugía vascular, y la posible fecha en que la reclamante pudiera ser atendida. El mencionado centro hospitalario emitió informe, de fecha 12 de febrero, en contestación a nuestra solicitud, indicando las fechas de cita de la reclamante, para el mes de marzo y de mayo de 2010 respectivamente. Transcurrido el plazo previsto sin que constaran alegaciones por parte de la reclamante, procedimos al archivo del expediente. En el mes de junio de 2010, la reclamante nos comunicó que había sido operada y estaba satisfecha con la atención recibida.

En el **EQ-0065/2010**, el reclamante denuncia las demoras que venía sufriendo para su adecuada atención en la unidad de psiquiatría del hospital Febles Campos. En las gestiones personales que realizamos con el interesado, en varias ocasiones, nos comunicó que, ante la excesiva demora, decidió acudir a la psiquiatría privada. Debemos resaltar que su queja estuvo motivada porque su última cita en dicho centro tuvo lugar en abril de 2009 y, a pesar de que sufre un trastorno bipolar sin clasificar, le habían venido aplazando sus citas. La última cita que tenía prevista se la aplazaron, de nuevo, para el mes de septiembre de 2010, sin haber sido atendido, en todo este tiempo, por ningún facultativo de psiquiatría. Asimismo, nos comunicó su disconformidad con la respuesta que le ofreció la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios a la reclamación que había formulado en su momento. El reclamante manifestó su deseo de desentenderse de todos los trámites con la sanidad pública, por lo que procedimos a su archivo por desistimiento.

También en relación con la demora en la asistencia, un reclamante manifestó que, con un diagnóstico de tromboflebitis, y sufriendo taquicardias, le habían prescrito una prueba médica con carácter preferente, sin que le hubieran citado. Tras recabar informe acerca de los motivos del supuesto retraso, pudimos averiguar que el facultativo se comprometió a citar al paciente, personalmente, sin que lo hubiera hecho. El Hospital Universitario de Gran Canaria Doctor Negrín nos informó de que procedían a citar al paciente, de nuevo, por medio de una carta.

Con el objeto de lograr una atención sanitaria de calidad centrada en las personas y sus necesidades, y para procurar reducir las esperas y retrasos de nuestro sistema sanitario, que ocasionan daños en el estado de salud de los ciudadanos, sugerimos a dicho centro hospitalario que, ante situaciones

de usuarios sanitarios relativas a adelantos o cambios de cita concertadas por parte del Servicio Canario de Salud, se avisara al usuario de manera personalizada mediante gestión telefónica o, preferentemente, por escrito y con la antelación suficiente, así como de la fecha, hora y condiciones previstas para su atención.

En su contestación, el Hospital Universitario de Gran Canaria Doctor Negrín agradece nuestra sugerencia y nos informan de que este caso ha sido un hecho excepcional al haberse ofrecido el propio facultativo a realizar esa gestión personalmente y no haberlo hecho el propio servicio de admisión como hace siempre. No obstante, con posterioridad, ocurre que, en el mes de agosto de 2010, el reclamante contacta de nuevo para informarnos de que le habían prescrito una prueba médica, y le dieron cita para su realización para el mes de junio de 2011 y consulta en cardiología para un mes después. Ante los problemas surgidos para ser atendido, el usuario decidió reclamar ante el ámbito sanitario por la demora en concedérsele las citas que precisaba, es el asunto del **EQ-0086/2010**. Esta reclamación, si bien estaba dirigida contra el mismo servicio hospitalario, dio lugar a la apertura de un nuevo expediente de queja motivado en esta ocasión por el excesivo tiempo de espera previsto para la realización de un electrocardiograma en el servicio de cardiología del Hospital Universitario de Gran Canaria Dr. Negrín. El aludido centro hospitalario informó del adelanto de la prueba médica y el reclamante nos confirmó que se le había atendido, de manera satisfactoria. Se resuelve, en consecuencia, el asunto planteado.

Observamos que otra de las cuestiones que se plantea en relación con las listas de espera, es que se cita a los pacientes para la realización de pruebas diagnósticas, pero se producen demoras excesivas para la valoración de las mismas y, en consecuencia, permanecen desinformados sobre su diagnóstico, sin conocer si precisan una medicación especial, o si la vida que hacen es correcta según sus síntomas. Es por ello que nos dirigimos al centro pertinente para recabar informe de los motivos y para que se tomaran las medidas oportunas para solventar esta situación de desinformación sobre listas de espera para obtener un diagnóstico de salud. Es el **EQ-0825/2010** y nos encontramos en el plazo para su recepción.

Otro paciente de edad avanzada, con unas pruebas médicas realizadas, obtuvo cita para el traumatólogo en el complejo hospitalario insular Materno-Infantil para el mes de junio de 2010, lo que consideraba excesivo dada su edad y el hecho de que vive solo. Es el **EQ-0349/2010**. Tras diversas gestiones llevadas a cabo, finalmente, el paciente recibió las sesiones de rehabilitación que precisaba y procedimos al archivo del expediente por solución.

En el **EQ-1083/2010**, otra reclamante manifestó que tenía realizadas las pruebas de anestesia desde hacía cuatro meses para una operación ginecológica en el complejo hospitalario universitario Insular-Materno Infantil de Gran Canaria, pero todavía no la habían avisado por lo que nos manifiesta que, estando incluida en lista de espera para una intervención quirúrgica ginecológica en ese centro hospitalario, teme que se retrase mucho y tenga que iniciar, de nuevo, el proceso. Estudiada la cuestión planteada, aun cuando se trata de una intervención de carácter no urgente, solicitamos a dicho centro hospitalario que emitiese un informe relativo a la

pretensión de la interesada, así como que se le ofreciera la información suficiente que le permitiera conocer la naturaleza, consecuencias y/o riesgos que pudiera conllevar que se prolongara su inclusión en la lista de espera, exponiendo dicha información de manera clara, precisa y objetiva.

En el mes de diciembre, recibimos el informe del complejo hospitalario universitario Insular-Materno Infantil de Gran Canaria, donde se indica que la reclamante fue incluida en la lista de espera quirúrgica el día 16 de julio de 2010, con carácter no urgente, y que esperan poder realizar la intervención en un plazo no superior a un mes.

Vemos por tanto, cómo los usuarios sanitarios se quejan con frecuencia de los tiempos de espera y de que, una vez se ha gestionada la derivación, no se les vuelve a dar información hasta que son citados por el centro pertinente, pudiendo llegar a tardar meses. En este sentido, hemos sugerido a la Consejería de Sanidad que introduzca medidas de mejora de la información al paciente sobre la fecha y hora aproximada de cita, en particular, cuando haya variaciones por los motivos de que se trate.

Otro asunto es el **EQ-0328/2010** en el que el reclamante se encuentra a la espera de intervención quirúrgica desde el mes de julio de 2008. Solicitada información al respecto al complejo hospitalario Materno Insular de Gran Canaria, pedíamos, expresamente, una investigación y una respuesta concreta a determinados aspectos de la reclamación, que no vimos reflejados en el informe respuesta que enviamos, igualmente, al reclamante para que presentase alegaciones u observaciones al respecto. Se hizo necesario pedir una aclaración al primer informe recibido, en particular, sobre si Hospital Insular no le facilitó la medicación habitual y por este motivo se desmayó varias veces, y motivos por los que no se habían llevado a cabo las gestiones pertinentes para que tramitara la realización de los estudios que requiere el paciente en ese Hospital y, con posterioridad, evaluar su situación clínica y posible intervención quirúrgica. En el momento de elaboración del presente informe, no habíamos recibido respuesta.

Por lo general, estas reclamaciones terminan en resolución favorable para el ciudadano, aunque, evidentemente, además del tiempo normal empleado para la tramitación de un expediente se añaden los inevitables retrasos que han venido sufriendo para que se procediera a su pronta atención conforme al carácter de su cita. Otros ejemplos, los encontramos en el **EQ-0652/2010**, **EQ-0900/2010** y el **EQ-1228/2010**, para los cuales se solicitó información acerca de los motivos por los que no han sido citados los reclamantes, así como acerca del estado de la lista de espera para el servicio y/o posibilidad de adelanto de las citas en el ámbito sanitario.

Resaltamos el caso de un paciente, residente en la isla de La Palma, que debía asistir a la consulta médica en el Hospital Universitario de Canarias, y que, ante la imposibilidad de viajar por motivos climáticos ajenos a su voluntad y consiguiente cancelación de su vuelo, no pudo asistir a su cita médica programada. Es el **EQ-1028/2010**. El reclamante se dirigió a esta Institución manifestando que, por teléfono, avisó al HUC de la situación y le dieron nueva cita para cuatro meses después, lo cual consideraba excesivo, teniendo en cuenta que la paciente manifestaba que

había empeorado y se encontraba aún de baja médica, además del motivo por el que no pudo asistir. El reclamante había acudido al Hospital General de la Palma para que le asesoraran y poder resolver su situación, pero nos manifestó que le dijeron que no podían hacer nada para adelantarle la cita. Por este motivo, esta Institución solicitó al Hospital Universitario de Canarias la posibilidad de valorar el caso y realizar las gestiones pertinentes para que le fuera adelantada la cita prevista, expusimos el problema y el asunto quedó resuelto satisfactoriamente.

En el **EQ-1082/2010**, la reclamante tenía cita para el servicio de cirugía cardiovascular del HUGC Doctor Negrín, para el mes de abril de 2011 y solicitó que le adelantaran la cita. El centro le informa, que, para ello, debía acudir a su médico de atención primaria para que valorara si consideraba necesario remitirle al servicio de urgencias.

Las actuaciones detalladas representan el problema de la situación de las listas de espera, que se presenta a principios de este epígrafe. El hecho de que la realidad socioeconómica de Canarias no permita 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, lleva a este Diputado del Común a la defensa de la aplicación, en la medida de lo posible, con carácter general, de las recomendaciones que ha efectuado el Defensor del Pueblo para que se establezcan plazos máximos de espera en consultas externas, técnicas y pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas programadas, superados los cuales la administración pública sanitaria de Canarias, garantizará a los ciudadanos la atención inmediata en un centro sanitario; para definir y establecer criterios uniformes, en relación con la información periódica que se debe facilitar a un paciente o usuario del sistema sanitario y a los ciudadanos en general, sobre patologías y tiempos de espera que les afecta en cada uno de los centros del Sistema Público Sanitario; para promover que por los órganos competentes del Servicio Canario de Salud de Canarias se impartan las instrucciones oportunas tendentes a comunicar al usuario sanitario la fecha o período de tiempo en el que se llevará a cabo una prueba diagnóstica programada; y que se facilite al paciente o usuario sanitario información adecuada y transparente sobre tiempos de espera en cada uno de los centros sanitarios del sistema canario de salud. La Recomendación, 28/2009, de 25 de marzo, es del Defensor del Pueblo dirigida a la Consejera de Sanidad de la Comunidad Autónoma de Canarias, sobre la necesidad de eliminar las demoras en la realización de estudios electromiográficos (*BOCG. Sección Cortes Generales. IX Legislatura. Serie A, núm. 329, p. 517.*)

Recordamos 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)).

Por tanto, consideramos que se deben centrar los esfuerzos en minimizar los tiempos de espera para la atención especializada, las pruebas diagnósticas y las intervenciones quirúrgicas en todos los organismos dependientes del Servicio Canario de la Salud, logrando una atención de calidad en un plano de igualdad efectiva de todos los ciudadanos.

#### **12.4 Reclamaciones contra personal sanitario**

Como adelantábamos en la introducción, ha sido significativo el aumento de escritos recibidos donde se expone, además de la reclamación concreta, el interés del usuario sanitario en plantear al Diputado del Común, asuntos que se refieren a supuestas malas prácticas asistenciales.

Esta Institución considera que presentar estas reclamaciones por la vía de queja ante el Diputado del Común no es la adecuada, ya que el reclamante, si lo estima oportuno, puede interponer una reclamación por responsabilidad patrimonial ante los órganos de la administración competente, pues, de acuerdo con lo establecido en el artículo 139.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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. Asimismo, si el ciudadano considera que es el caso, podrá ejercer acciones penales para dirimir la responsabilidad penal en la que hubiera podido incurrir el profesional actuante.

Ahora bien, existen quejas como ocurre con el **EQ-0543/2010**, cuya tramitación se admitió por parte de este Comisionado, al tener su origen en la disconformidad con la respuesta ofrecida por la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios a un escrito de discrepancia y ante la falta de respuesta de dicha oficina a su último escrito de discrepancia. En este asunto, el oportuno informe de la administración se recibió en el mes de diciembre de 2010, dándosele traslado para alegaciones al reclamante en el mismo mes. Todos los escritos de ese usuario sanitario estaban motivados por denuncia ante mala atención médica. Tal ha sido el caso también en los siguientes **EQ-1070/2010**, **EQ-0835/2010** que tiene su antecedente en los **EQ-1046/2007** y **EQ-1047/2007**, al exponer el interesado que su reclamación inicial ante la Consejería de Sanidad no ha sido contestada. En el **EQ-0248/2010**, el reclamante denuncia el trato médico y los insultos dispensados por una enfermera, y no está conforme con la respuesta ofrecida a sus reclamaciones en el ámbito sanitario.

Existen casos en los que hemos recabado informe acerca de los hechos manifestados, son los **EQ-0325/2010**, **EQ-0351/2010**, **EQ-0364/2010**; **EQ-0627/2010** y **EQ-0578/2010**, al considerar que requiere una actuación por nuestra parte para conseguir que se produzca una respuesta al reclamante. La mayoría de estas quejas se resuelven de manera favorable para el reclamante ya que existe la obligación de contestar a las reclamaciones y solicitudes que se presentan en el ámbito sanitario, o bien por desistimiento del reclamante que nos presenta alegaciones o decide acudir a la vía judicial, en su caso.

## **12.5. Confidencialidad de datos sanitarios y la historia clínica**

Los pacientes y usuarios del sistema canario de salud, tienen derecho a la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y estancia en cualquier centro sanitario de Canarias, y al acceso, con las reservas marcadas por la Ley, a la documentación que integra su historia clínica, a la obtención de copia de sus datos y a que los centros sanitarios dispongan de mecanismos de custodia activa y diligente de las historias clínicas. En este sentido adviértase la Orden de 28 de febrero de 2005, de la Consejería de Sanidad, por la que se aprueba la Carta de los Derechos y de los Deberes de los Pacientes y Usuarios Sanitarios y se regula su difusión.

Los motivos de queja sobre la confidencialidad de datos, a menudo, vienen relacionados con los sistemas de informatización de los datos incluidos en las historias clínicas. El tratamiento de datos de carácter personal ha de realizarse de acuerdo con los principios de calidad, información, consentimiento y seguridad.

Incluimos, en este epígrafe, el **EQ-0711/2007**, archivado en el presente ejercicio y que se origina por la aparición un diagnóstico en el historial médico del usuario sanitario que, a pesar de las gestiones realizadas, no había sido eliminado del mismo. Efectuado rastreo informático por parte de los órganos competentes del sistema público, sobre lo manifestado, se nos comunicó el inicio de tramitación de un expediente disciplinario incoado como consecuencia de los hechos denunciados en la presente queja de anomalías del historial clínico denunciadas. En informe de la gerencia de servicios sanitarios de La Palma se hizo constar que por Resolución de 22 de diciembre de 2008 de la Dirección General de Recursos Humanos se puso fin al expediente disciplinario incoado como consecuencia de los hechos sobre los que versa esta reclamación, habiéndose notificado a todas las partes implicadas dicha Resolución. Asimismo, según pudo constatar esa gerencia, a través de la dirección de zona del Área de Salud de La Palma, se eliminaron del historial clínico las anomalías que, en su día, fueron denunciadas, por lo que este asunto fue, finalmente, archivado por solución, en el mes de marzo de 2010.

El **EQ-1501/2009** es una queja colectiva y promovida por una asociación para la ayuda y protección de personas afectadas por el sida. No se admitió a trámite, ya que no se acreditaba ni la identidad del reclamante, ni la condición de asociados de los supuestos interesados, ni su consentimiento para ser representados por aquella asociación. De conformidad con los requisitos para la admisión de quejas por el Diputado del Común, y el artículo 9 de la actual Ley Orgánica de 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en el que se establece que el principio de seguridad obliga a todo responsable o encargado de un tratamiento de datos a adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales e impedir cualquier alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado de los mismos.

La decisión se comunica al promotor en un escrito motivado para que pudiera remitir tal acreditación. Por lo que, una vez recibimos la acreditación solicitada por parte de aquella, se procedió a la apertura de una queja nueva en el mes de junio de 2010, el **EQ-0670/2010**. Esta

queja trae su causa en la denuncia de varias personas seropositivas que apreciaron una supuesta desprotección en lo que respecta al tratamiento dado a sus datos de carácter personal en diversos centros sanitarios. Iniciadas las actuaciones tendentes a investigar lo denunciado, esta Institución solicitó un informe a la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios para que se pronunciara respecto del tratamiento dado a los datos de carácter personal contenidos en las distintas reclamaciones que se habían formulado en diferentes centros sanitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, y que no se habían contestado, así como del cumplimiento por parte de tales centros sanitarios de la normativa para garantizar el derecho fundamental a la protección de datos que se reconoce a todo ciudadano, y su capacidad para disponer y decidir sobre los mismos.

Para este asunto, la Consejería de Sanidad nos solicitó una ampliación del plazo legal de quince días para contestar. Dicho plazo se amplía en quince días más, al considerar que se trataba de una queja colectiva que agrupaba varias reclamaciones relativas a varios centros sanitarios de Canarias. La Consejería de Sanidad se compromete a contestarnos en el mes de agosto. El informe se recibe en esta institución fuera de plazo. Tras diversas gestiones realizadas, en el mes de septiembre de 2010 contactamos con el Hospital Universitario de Canarias, que continuaba recabando la información con el objeto de remitirla a esta Institución.

Al no recibir contestación expresa de la Consejería de Sanidad sobre el asunto planteado, en el mes de noviembre, procedimos a reiterar nuestra petición de informe, recordando a la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios dependiente de la Consejería de Sanidad, la obligación de todos los poderes públicos de colaborar con carácter preferente y urgente con el Diputado del Común en sus actuaciones.

En el mes de diciembre de 2010, tuvo entrada en esta institución un informe de la Consejería de Sanidad que no respondía a todo lo solicitado, haciéndose constar que una de las reclamaciones se había contestado, verbalmente, por una gestión telefónica del propio facultativo cuya actuación había sido objeto de denuncia, y otra de las reclamaciones había recibido contestación escrita que había sido remitida por correo certificado al interesado, de acuerdo con lo establecido, respectivamente, en el artículo 15.2 (en cuanto a la respuesta verbal ofrecida) y en el artículo 8.2 (modificado por el Decreto 147/2011, de 9 de julio) del Decreto 94/1994, 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. Asimismo, se nos indicó que otra de las reclamaciones formuladas en este mismo expediente lo había contestado el servicio de atención al usuario del propio centro hospitalario denunciado, constando como resuelta a través de mediación, conforme a lo dispuesto en el Decreto 147/2011 arriba citado, relativo al funcionamiento de la referida oficina. El interesado manifestó que había quedado satisfecho con la mediación y no necesitaba contestación por escrito.

Hasta la fecha en que finaliza el presente ejercicio del que damos cuenta, esta Institución acuerda poner en conocimiento del reclamante lo manifestado en el informe de la administración para que nos presente alegaciones y comentarios al respecto, así como instar a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad a que, a la vista de las fechas en que se había solicitado informe sin que se hubiera recibido contestación,

que extreme las medidas oportunas para el cumplimiento de la obligación de contestar, formulando a su vez, una recomendación o sugerencia respecto del tratamiento dado a los datos de carácter personal de usuarios sanitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias en cumplimiento de la normativa para garantizar el derecho fundamental a la protección de datos que se reconoce a todo ciudadano.

Otro reclamante nos solicitó interceder puesto que había solicitado que se le expidiera su historia clínica y/o datos sanitarios a la gerencia de Atención Primaria del Área de Salud de Gran Canaria, sin haber recibido respuesta por parte de esta. Es el **EQ-0494/2010**. En este caso, pudimos comprobar que se trataba de un asunto de confusión de identidades en expedientes médicos del Servicio Canario de Salud que, tras las averiguaciones y comprobaciones pertinentes, se resolvió favorablemente para el interesado.

## **12.6. Transporte sanitario y servicios de urgencias**

Se incorporan a este epígrafe aquellos asuntos referidos a los retrasos en la recogida de usuarios sanitarios, quejas por la supuesta mala atención del personal o mal funcionamiento del servicio de transporte sanitario o de los servicios de urgencias, sin perjuicio de la mención que hacemos en otros epígrafes de aquellos asuntos que, por su especificidad requieran un estudio independiente.

En la primera materia, la mesa de transporte sanitario no urgente (MTSNU) gestiona las solicitudes de traslado, responde a las peticiones de informe, y hace seguimiento de estos asuntos. Así, en el **EQ-0091/2010**, se denunciaba la falta de contestación de la administración a la queja formulada por un usuario del transporte sanitario, que considera que el largo recorrido que hace la ambulancia para recoger a pacientes de varios municipios en un mismo trayecto deteriora aún más su estado de salud, y solicita la adopción de medidas que mejoren la calidad del servicio prestado. Sobre ello, el organismo encargado de dicho servicio, gestión de servicios para la seguridad y salud en Canarias, nos comunicó que habían dado el trámite correspondiente al escrito del interesado y habían remitido la contestación a la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios, aunque el transporte sanitario atiende al traslado de todo tipo de pacientes y el servicio está indicado para aquellas personas que por impedimento físico no pueden trasladarse a los centros sanitarios en otro tipo de vehículo que no sean los sanitarios. Asimismo, nos comunican que el servicio responde a la demanda de todos los centros sanitarios dependientes del Servicio Canario de la Salud, así como a la de aquellos concertados con el mismo. Dichos centros solicitan los servicios a la MTSNU de acuerdo a: las necesidades de cada usuario y tipo de tratamiento o atención que requiera, en determinada secuencia semanal, turnos así como franjas horarias según sus propios cuadros horarios y medios propios, condiciones estas que deben ajustar a la disponibilidad de plazas de un tipo de recurso que responda a la situación clínica del paciente y cuya ruta contemple la zona en la que este reside y el trayecto por realizar, así como a la disponibilidad del centro. Igualmente, se hace constar, en la contestación recibida, que la empresa establece prioridades de traslados en las solicitudes que se les formula al ser conscientes de la situación que vive

este tipo de pacientes, y que, en el caso concreto planteado en la presente queja, se habían seguido, en todo momento, los protocolos de actuación de transporte sanitario no urgente ofreciéndole un servicio de acuerdo con su situación clínica y a la demanda del centro sanitario solicitante del mismo. Por lo que, en este asunto, procedimos al archivo del asunto al no haberse apreciado una vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación de la administración que nos permitiera continuar realizando gestiones.

Por otra parte, se planteó una reclamación contra la mala atención dispensada a una paciente en el servicio de urgencias del Hospital General de La Palma, al que había llegado remitida desde el servicio de urgencias de su centro de salud. La enferma estuvo esperando largo tiempo, hasta ser atendida a pesar de que su acompañante manifestó, en varias ocasiones, que esta se encontraba cada vez peor. Ante los hechos ocurridos, el reclamante formuló una denuncia en el ámbito sanitario, haciendo constar, también, la falta de profesionalidad, el trato denigrante dispensado por parte del personal, el desinterés ante las reclamaciones que se les formulaba y la falta de información a los familiares de los enfermos que se encontraban esperando. Se recibió la contestación por su contenido se resuelve la inadmisión de la queja. Es el **EQ-0070/2010**.

En 2010, iniciamos una investigación de oficio, a partir de una supuesta negligente atención en el servicio de urgencias en el Hospital General de La Palma ocurrida en el mes de mayo, es el **EQ-0690/2010**. En respuesta a nuestra solicitud de investigación de los hechos, la dirección del Área de Salud de la Palma nos comunica que se había dirigido al Hospital General de La Palma para recabar información al respecto. Del mismo modo, solicitamos informe al Hospital General de La Palma para conocer las circunstancias en que se desarrolló la atención en el servicio de urgencias, sin que, hasta la fecha de la redacción de este informe, hayamos recibido contestación por parte de ese centro hospitalario. Asimismo, en el marco de dicha investigación de oficio originada con motivo de conocer las circunstancias en que se desarrolló la atención sanitaria en el referido servicio la reclamante, nos manifiesta además su insatisfacción con *"el trato recibido en dicho Servicio, retraso en la atención, no adaptación de los servicios públicos para personas con discapacidad, desatención de la paciente durante un largo período de tiempo y no entrega de hoja de reclamaciones para su formalización"*. Todo ello motivó que esta institución solicitara, también, un informe sobre la cuestión a la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios, sin que hasta la fecha hayamos recibido informe o contestación.

Analizada la respuesta de la Consejería de Sanidad, observamos que en la misma no se incluye contestación a lo solicitado a los organismos mencionados, en particular, lo solicitado en el mes de julio de 2010 a la Dirección de Área de Salud de La Palma, que, únicamente, nos indicaba que respondería a través de la Secretaría General Técnica. Con respecto al escrito que dirigimos a la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios sobre esta investigación de oficio y, en atención a las funciones que desempeña esa oficina de acuerdo con lo previsto en el artículo 5 y del Decreto 94/1999 de 25 de mayo, modificado por el 147/2001, de 9 de julio, solicitamos un informe genérico con los datos de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias recibidas en un determinado período,

clasificadas por los criterios recogidos en el citado Decreto, y un informe específico con los datos de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias recibidas en esa oficina que se refieran al Hospital General de La Palma.

Debemos aclarar que, si bien la incoación de esta queja de oficio trae su causa en la supervisión de las posibles irregularidades que hayan podido existir en aquel servicio de urgencias, es propósito de esta Institución ampliar dicha investigación y comprobar y recabar información para el estudio del funcionamiento referido a los servicios de urgencias en general.

Por ello, se hace necesario recordar que, en cuanto a la obligación de colaborar, el Diputado del Común podrá solicitar de las administraciones públicas canarias, o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de su Ley reguladora, los documentos y expedientes que juzgue necesarios para el ejercicio de su función, incluso aquellos que tengan el carácter de reservados. Asimismo, sin perjuicio de todo lo expuesto, el Diputado del Común, sus adjuntos o persona al servicio de la Institución en la que delegue, podrán, asimismo, personarse en cualquier dependencia de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de la citada Ley, con el fin de comprobar y recabar cuantos datos fueren menester, de efectuar las entrevistas personales pertinentes o de proceder al estudio de los expedientes y la documentación necesaria.

Finalizamos el presente ejercicio con la solicitud de la remisión de ambos informes a la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios, sin que hayamos recibido respuesta. Según el criterio de esta Institución, el hecho de que esta investigación se haya iniciado a partir de un supuesto de presunta negligente atención en un servicio de urgencias, no es motivo suficiente para no ampliar la investigación a los problemas generales que se planteen en los servicios de urgencias de los centros hospitalarios para, de este modo, poder realizar un estudio más profundo de la estructura, organización y funcionamiento de los servicios de urgencias de la red de salud pública regional, que nos permita realizar consideraciones para determinar la adaptación a las demandas y necesidades de la población en esta modalidad de atención, así como, llegado el caso, realizar recomendaciones para su mejora.

## **12.7. Salud pública**

En este apartado, nos referimos, fundamentalmente, a aquellos expedientes de queja relacionados con la aplicación de la normativa municipal de ordenanza municipal de limpieza pública y recogida de residuos, y adopción, en su caso, de las medidas que resulten necesarias en interés del ciudadano para lograr el acceso a solares y de ese modo proceder a ejecutar los servicios de limpieza.

En la Institución se reciben quejas con ocasión de reclamaciones sobre la ubicación de granjas dentro de zonas habitadas y los malos olores que producen afectan a los vecinos de la zona, debido a la falta de aplicación, por algunos ayuntamientos, de la normativa sobre actividades molestas e insalubres. Las enfermedades y malos olores que ello puede provocar constituyen un grave problema para la salud pública.

Al respecto, el Ayuntamiento de Moya, en Gran Canaria, no ha contestado a nuestra solicitud de emisión de informe sobre un asunto planteado y dación de cuenta del resultado de las gestiones realizadas con

el Cabildo de Gran Canaria para la emisión del informe técnico pendiente, así como un informe acerca del estado de tramitación del expediente incoado en esa corporación como consecuencia de las denuncias formuladas. Por lo que remitiremos una recomendación para que realice una visita de inspección a la citada instalación y se valoren las condiciones higiénico-sanitarias en las que se encuentra dicha granja. Esta Institución hará un requerimiento al alcalde con recordatorio de sus deberes legales y aviso de declaración de obstruccionista con las funciones del Diputado del Común.

En el ámbito de esta materia, en el ejercicio 2010, se ha procedido al archivo de diversos expedientes de queja de años anteriores. En particular, constan expedientes de queja que, habiéndose iniciado en el año 2007, han sido archivados este ejercicio por los siguientes motivos: cinco por solución; uno por desistimiento del reclamante y uno por considerar que habíamos entrado en vías de solución.

Por otra parte, en el epígrafe 10.3 de esta sección del informe, sobre resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de sanidad y salud pública, se presenta la recomendación formulada al Ayuntamiento de La Frontera para que las solicitudes de información de carácter medio ambiental 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. Ha sido necesario remitir una advertencia de declaración de obstruccionista por el Diputado del Común así como advertencia de la comunicación al Ministerio Fiscal.

En el mes de enero de 2010, recibimos respuesta del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria referente al **EQ-1029/2007** para el que, en el año 2009, formulamos una resolución con recomendación para que se dictara orden de ejecución referente a la limpieza de un solar de propiedad privada. En su escrito, la corporación local nos indica que se han dado las órdenes oportunas para proceder a la limpieza de los solares objeto de reclamación, una vez verificado el hecho de que son de propiedad municipal, motivo por el cual la intervención será inmediata y el asunto queda resuelto por solución.

En el **EQ-1106/2010**, que tiene su antecedente en el **EQ-1266/2006**, la reclamante denuncia, de nuevo, que la vivienda enfrente de la suya sigue sin tapiar y produce malos olores y molestias de animales. Este expediente de queja continúa pendiente de resolver en el área de salud y sanidad pública por el Diputado del Común en colaboración con la comisión especial de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

La queja se originó por el mal estado en que se encuentran dos inmuebles ubicados en Santa Cruz de Tenerife, y que han sido declarados en ruina. Existen expedientes de ejecución subsidiaria de adopción de medidas cautelares de seguridad y salubridad de los inmuebles. Esta reclamación ya se tramitó inicialmente en esta Institución en el año 2006, y quedó archivada a la vista de un informe emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, en noviembre de 2009, por entender que el asunto planteado en la misma había entrado en vías de solución, ya que el ayuntamiento nos comunicó que se habían adoptado medidas tendentes a

dar una solución satisfactoria a la problemática que la reclamante denunciaba.

Sin embargo, en el mes de octubre de 2010, tuvo entrada en esta Institución un nuevo escrito de queja promovido por la misma reclamante, en el que nos manifiesta que la situación no ha variado, y que no se habían realizado las actuaciones manifestadas en el referido informe de la corporación local, por lo que, una vez estudiada la cuestión planteada, el Diputado del Común abrió nuevo expediente y solicitó un informe acerca de:

- Las gestiones realizadas por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife para solucionar este problema que viene soportando la interesada.

- El resultado de la orden de ejecución de las actuaciones necesarias en los referidos terrenos, en su caso.

- El estado de las obras que se hayan llevado a cabo en los solares, desde el mes de noviembre de 2009, con el objeto de que hayan quedado libres de todos los elementos depositados en los mismos y en las condiciones de seguridad y salubridad.

La dirección de coordinación y servicios de soporte de la gerencia municipal de urbanismo, sección de gestión de recursos ha emitido dos informes, de fecha 10 de diciembre de 2010, recibidos en esta Institución a través de la comisión especial de sugerencias y reclamaciones (CESR) y, a la vista de su contenido (sobre la liquidación provisional, en el período de pago voluntario, y existencia de dotación presupuestaria a que se refiere la Resolución de la Sra. consejera directora, de fecha 30 de marzo de 2009, y sobre dotación presupuestaria e incorporación de certificado de existencia de crédito o documento que, legalmente, lo sustituya para la tramitación y aprobación del expediente administrativo de contratación a que se refiere dicha Resolución), el asunto continúa pendiente de resolver por parte de esa corporación municipal, por lo que continuamos realizando gestiones con la CESR para resolver el asunto satisfactoriamente, y que esa comisión pueda canalizar nuestra solicitud a los servicios pertinente del ayuntamiento, realizando las gestiones de coordinación y tramitación que estime convenientes.

Este asunto encuentra su marco normativo en la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público y en las bases de ejecución del presupuesto del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife por las que, para autorizar todo gasto, se precisa un informe de la Intervención General o Delegada sobre la procedencia o posibilidad legal del mismo, de acuerdo con los criterios de fiscalización previa y limitada establecidos en las bases de ejecución.

En el **EQ-1131/2010**, recibido en el mes de octubre, se nos comunica que el Ayuntamiento de Arrecife no atendía la denuncia sobre el estado de insalubridad y deterioro de edificio colindante con el de los afectados. El colectivo reclamante señala que no ha recibido contestación a dos escritos presentados ante esa corporación, en marzo de 2009 y octubre de 2010, relativos al estado de insalubridad y deterioro en que se encuentra un edificio colindante. Continuamos a la espera de la contestación a nuestra solicitud por parte de ese ayuntamiento.

## **12.8. Otras actuaciones relativas a la administración sanitaria**

### **12.8.1. Retrasos o falta de contestación de la administración**

Continúan, en este ejercicio, las quejas por retrasos para obtener contestación por parte de los organismos públicos en el ámbito sanitario, motivo de queja que hemos citado en informes anteriores al Parlamento y, en algunos de los casos, nos referimos en epígrafes anteriores. Ejemplo de ello es el **EQ-0794/2010** por la falta de respuesta a reclamación por la disconformidad con la atención sanitaria recibida en el Hospital Nuestra Señora de La Candelaria por la reclamante, o casos como el **EQ-0543/2010** en que el asunto se origina por la denuncia ante mala atención médica. Existe, además, disconformidad con la respuesta ofrecida, en este caso, por parte de la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios a sus escritos de discrepancia así como ante la falta de respuesta de esta oficina a dicho escrito de discrepancia. O como el caso del **EQ-1057/2010** en el que el reclamante comunica que no ha recibido contestación a un escrito dirigido a la Consejería de Sanidad.

Estas quejas de los usuarios sanitarios nos ha llevado a formular diversas recomendaciones y sugerencias a las autoridades sanitarias competentes en esta materia, con el objeto de que se tramiten las contestaciones y respuestas con la mayor brevedad posible, con el fin de que se respete una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo y que no pierdan valor por retrasos en la gestión, y para que se extremen al máximo los deberes legales que se derivan de los artículos 42 y siguientes de Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en su artículo 42 establece la obligación de resolver *"la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación."* Asimismo, dicho precepto de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y su modificación posterior contenida en la Ley 4/1999 de 13 de enero, establece que: *"el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de 3 meses."*

### **12.8.2. Expedientes de responsabilidad patrimonial**

El derecho a obtener una resolución expresa sobre lo peticionado a la administración le impone un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas excesivas al ciudadano, y ha dado lugar, igualmente, a la realización de actuaciones de solicitud de información sobre el estado del procedimiento administrativo, sobre trámites concretos que se hayan cumplimentado y sobre los resultados de los mismos. De conformidad con la exposición de motivos de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común *"el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico"*

*normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado”.*

La obligación administrativa de cumplir con las normas que rigen los procedimientos, cuidando todos los trámites que constituyen el expediente administrativo, procede directamente del mandato constitucional del artículo 103 de una administración eficaz que sirve, con objetividad, los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su artículo 9.3.

La falta de Resolución expresa por parte del Servicio Canario de la Salud en expedientes de responsabilidad patrimonial, por supuesta negligencia médica, ha motivado nuestra intervención en el presente ejercicio en los **EQ-0347/2010**, **EQ-0852/2010** o el **EQ-1291/2010**, en los que en alguna ocasión hemos procedido a su archivo por encontrarse el asunto objeto de la queja pendiente de resolución judicial.

### **12.8.3. Enfermedades raras**

En un escrito recibido en esta Institución, el **EQ-0770/2010**, se advertía de los problemas que padecen los afectados por las enfermedades de sensibilización central (síndrome de sensibilización química múltiple, síndrome de fatiga crónica, fibromialgia y electrohipersensibilidad).

Se formula una consulta a la Dirección General de Programas Asistenciales, y se nos informa que, en la Comunidad Autónoma de Canarias, existen protocolos de actuación de aquellas enfermedades crónicas, emergentes o de alta prevalencia, destinados a conseguir una atención de calidad, y se nos informa que, próximamente, se prevé poner en marcha el documento de manejo del paciente con fibromialgia, así como la constitución de un grupo multidisciplinar de trabajo para la elaboración del síndrome de fatiga crónica, lo que se informó al peticionario.

En 2010, recibimos un informe emitido por la Dirección de Programas Asistenciales de la Consejería de Sanidad para un asunto de queja iniciado desde DEBRA-España, es el **EQ-0088/2006**. En aquel informe, se exponía que la situación actual de los pacientes con epidermolisis bullosa en Canarias, según el Servicio Canario de Salud, están cubiertas las necesidades de tratamiento y cura de heridas de estos pacientes, y les ofrece una asistencia sanitaria óptima y de gran calidad. Solicitamos a la Consejería de Sanidad, un informe íntegro sobre los siguientes asuntos:

- En relación con los productos para las curas y los productos incluidos en prestación farmacéutica mediante prescripción médica, un informe sobre la situación en la Comunidad Autónoma de Canarias al respecto de esta exención en la aportación y sobre las ayudas económicas y su concesión.

- En relación con los productos para las curas y los productos no incluidos en prestación farmacéutica, solicitamos un informe detallado y, en particular, sobre qué tipo de productos se pueden obtener de manera gratuita en los centros de salud y servicios hospitalarios, así como el procedimiento para solicitarlos.

- Respecto a las derivaciones a especialistas u hospitales en otras comunidades autónomas, DEBRA España sobre este tema manifiesta que,

por lo general, no han tenido grandes problemas para la derivación a especialistas u hospitales de otras comunidades autónomas para tratar algunas de las principales complicaciones de esta enfermedad (intervenciones de sindactilia, visitas a dermatólogos pediátricos, etc.), pero sí para obtener una derivación para el tratamiento de otras complicaciones como por ejemplo, las bucodentales.

- También nos indicaron que hasta la actualidad, DEBRA España no tenía conocimiento de que los socios hayan solicitado el servicio de enfermería a domicilio para la realización de las curas en la Comunidad Autónoma de Canarias. Ahora bien, es muy importante que las curas de estos pacientes estén supervisadas, al menos periódicamente, por un profesional de enfermería ya que una de las complicaciones en algunos tipos de EB es la aparición de carcinomas.

A través de informe emitido por la Dirección General de Programas Asistenciales, se nos comunicó que iban a iniciar la evaluación de la situación actual de los pacientes aquejados de esta enfermedad rara en Canarias. Con posterioridad, recibimos un informe detallado sobre el tratamiento de las personas que padecen esta enfermedad en la Comunidad Autónoma, por lo que el asunto se archivó al no haber apreciado ilícito administrativo que recomendara la continuidad de nuestra actuación.

Esta Institución formuló una sugerencia que la Consejería de Sanidad aceptó para que se adoptaran medidas que ayuden a mejorar la calidad de vida y de asistencia a pacientes aquejados de epidermolisis bullosa en Canarias.

La Consejería de Sanidad, a través de la Dirección General de Programas Asistenciales, pretende poner en marcha el registro poblacional sobre enfermedades raras y defectos congénitos de la Comunidad Autónoma de Canarias, con el objetivo de agrupar la información asistencial y administrativa de los pacientes afectados de dichas patologías.

#### **12.8.4. Salud laboral**

El artículo 40.2 de la Constitución española, encomienda a los poderes públicos, como uno de los principios rectores de la política social y económica, velar por la seguridad e higiene en el trabajo. Este mandato conlleva la necesidad de desarrollar una política de protección de la salud laboral mediante la prevención de riesgos derivados de su trabajo.

En el ámbito sanitario, ha dado lugar, igualmente, a la formulación de quejas en las que se revela, en algunos casos, que no se han adoptado las medidas necesarias para prevenir factores de riesgo de carácter sanitario en el ámbito laboral con arreglo a las exigencias que deben imperar. Entre otras actuaciones desarrolladas en esta materia, exponemos el asunto en el que una paciente a la que se le diagnosticó cáncer de mama, en el año 2000, acudió al Diputado del Común, en el año 2008 para ofrecer su testimonio de que en el Hospital General José Molina Orosa de Lanzarote, donde trabajó como auxiliar de enfermería durante más de 20 años, no se tuvo en cuenta la situación de la reclamante en relación con las condiciones de trabajo. En este caso, formulamos una recomendación a la Consejería de Sanidad para estudiara y valora, de manera coordinada, eficaz y ágil, las condiciones de trabajo del personal sanitario, conjuntamente con la Dirección de Recursos Humanos del centro sanitario de que se trate, el

Servicio Canario de la Salud y la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad, en relación con la protección de la seguridad y salud de sus trabajadores frente a los riesgos derivados del trabajo que realizan, a los efectos de que, cualquiera que sea la solución que se adopte desde un área de actuación única e indiferenciada, se garantice un trato que no resulte perjudicial en relación con su salud laboral, Este asunto fue objeto del **EQ-1899/2008**.

#### **12.8.5. Salud mental**

La situación jurídica y asistencial del enfermo mental en Canarias es uno de los temas que, sin duda, preocupan a los usuarios sanitarios y que esta Institución pudo corroborar en su participación en unas jornadas celebradas en el mes de marzo de 2010 orientadas a familiares y trabajadores del colectivo. Es por ello que, en el ejercicio a que se refiere este informe se ha comenzado a gestar un convenio de colaboración entre el Diputado del Común y la federación de asociaciones de familiares y personas con enfermedad mental de Canarias (FEAFES Canarias) para promover, sobre todo, actividades de carácter informativo, de investigación sobre asuntos de queja en la materia y protección de los derechos y libertades de las personas con enfermedad mental, del que damos cuenta en este informe por considerarlo de especial interés como instrumento conveniente y complementario para la defensa del derecho a la protección de la salud, contemplado, en relación con la salud mental, en el artículo 49 de la Constitución Española que, incluido entre los principios rectores de la política social y económica, establece que los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que el Título I otorga a todos los ciudadanos.

#### **12.9. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Sanidad y Salud Pública**

**EQ-0088/2006.** Sugerencia a la Excm. Sra. Consejera de Sanidad del Gobierno de Canarias relativa a la evaluación de la situación actual con respecto al tratamiento de las personas con epidermolisis bullosa en Canarias, y la posterior adopción de las medidas oportunas que mejoren la calidad de la asistencia a dichos pacientes.

Resolución aceptada por la Consejería de Sanidad.

**EQ-0782/2007.** Resolución dirigida al Ilmo. Sr. Secretario General Técnico de la Consejería de Sanidad del Gobierno Regional de Canarias por la que se le efectúa una sugerencia, ante los problemas de cobertura asistencial en la unidad de oncología del Hospital Materno-Infantil, para evitar retrasos en el proyecto de construcción y explotación de servicio de oncología radioterápica.

Resolución aceptada por la Consejería de Sanidad.

**EQ-0882/2007.** Recomendación y Sugerencia dirigida al Sr. alcalde-residente del Ayuntamiento de Arucas, en Gran Canaria, a los efectos de

que dicte orden de ejecución de las actuaciones previstas en la normativa municipal para la limpieza pública y recogida de residuos.

Resolución aceptada por el Ayuntamiento de Arucas.

**EQ-0994/2007.** Recomendación a la Consejería de Sanidad para la adopción de medidas de colaboración interadministrativa en la tramitación de reclamaciones y solicitudes.

Resolución aceptada parcialmente por la Consejería de Sanidad en cuanto se adoptarán medidas de gestión para la concienciación de los órganos prestadores de asistencia sanitaria del deber de emitir informes que le recaba esta Institución del Diputado del Común con el fin de atender en plazo las quejas que tramitamos y extender, simultáneamente, el convencimiento a los responsables de dichos órganos de velar porque los informes que solicite la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios deben ser emitidos en plazo, de tal manera que la instrucción de las reclamaciones de dicha oficina no agote el plazo de que dispone para elaborar la contestación.

**EQ-1188/2007.** Recomendación a la Consejería de Sanidad para que adopte medidas de gestión para garantizar la resolución en el plazo legal de los procedimientos de quejas y reclamaciones que insten los ciudadanos en el ámbito sanitario.

Resolución aceptada por oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios de la Consejería de Sanidad.

**EQ-1899/2008.** Recomendación a la Consejería de Sanidad para que se estudien y valoren de manera coordinada, eficaz y ágil las condiciones de trabajo del personal sanitario, conjuntamente con la Dirección de Recursos Humanos del centro sanitario de que se trate, el Servicio Canario de la Salud y la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad, en relación con la protección de la seguridad y salud de sus trabajadores frente a los riesgos derivados del trabajo que realizan, a los efectos de que, cualquiera que sea la solución que se adopte desde un área de actuación única e indiferenciada, se garantice un trato que no resulte perjudicial en relación con su salud laboral.

Resolución aceptada por la Consejería de Sanidad.

**EQ-2132/2008.** Recomendación al Cabildo Insular de Gran Canaria para que se adopten las medidas oportunas para garantizar que las peticiones ciudadanas que se reciben en dicha corporación sean tramitadas de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 4/2001, reguladora del Derecho de Petición.

Resolución aceptada parcialmente en cuanto que en su contestación nos informa de que dicha corporación cuenta con los medios y el procediendo adecuado para la tramitación de las sugerencias y reclamaciones del ciudadano, ajustándose al Derecho de Petición de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, pero, no obstante, procederán en lo sucesivo a registrar y dejar constancia de la recepción de todas las solicitudes que en esta materia se remitan, emitiendo contestación motivada que será notificada al interesado en forma y plazo establecidos legalmente.

**EQ-0230/2009.** Recomendación al Ayuntamiento de La Frontera para que las solicitudes de información de carácter medio ambiental 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.

Resolución aceptada por el Ayuntamiento de La Frontera.

**EQ-0322/2009.** Recomendación a la Consejería de Sanidad para que proceda al desarrollo reglamentario de la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias, con el alcance previsto en el artículo 7 de dicha norma.

Resolución aceptada parcialmente. En el mes de junio de 2010, la Consejería de Sanidad nos informa de que, en esos momentos, está centrando todos sus esfuerzos en la culminación del anteproyecto de ley de Sanidad, que sustituiría, si alcanzaba la condición de proyecto de ley de sanidad de Canarias (aprobado por el Gobierno en reunión celebrada el día veintiséis de agosto de 2010) y posterior aprobación por el Parlamento de Canarias en la que se estimaba fundamental el desarrollo reglamentario del ejercicio del derecho a la libre elección.

**EQ-0086/2010.** Resolución por la que se Sugiere al director gerente del Hospital Universitario de Gran Canaria Doctor Negrín que se mejore el procedimiento para el traslado de información al paciente sobre programación de consultas, acorde con los recursos disponibles del Sistema Canario de Salud.

Resolución aceptada parcialmente por la dirección herencia del Hospital Universitario de Gran Canaria Doctor Negrín. Nos indican que el caso que motivó esta queja es un caso excepcional al haberse ofrecido el propio facultativo a informar al paciente y no haberse utilizado el cauce habitual del centro hospitalario, que es a través del servicio de admisión.

**EQ-1216/2010.** Resolución dirigida a la Secretaria General Técnica del Servicio Canario de la Salud formulando un recordatorio del deber legal de colaborar con carácter preferente y urgente con el Diputado del Común en sus actuaciones y Recomendación relativa a la adopción de medidas para la atención bucodental adecuada de las personas con discapacidad, de cualquier edad, que permita una atención inmediata y correcta para este colectivo, así como los plazos de atención diligentes y apropiados.

Resolución aceptada parcialmente por la Consejería de Sanidad, manifestar en su contestación, que la paciente del expediente de queja fue atendida en el Hospital de La Candelaria de Tenerife, por lo que se le empastaron las muelas en Tenerife, pero continúa sin resolverse el asunto para todo el colectivo.

## **12.10. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Sanidad y Salud Pública**

**EQ-0088/2006.** Sugerencia a la consejera de Sanidad del Gobierno de Canarias para que se proceda a la evaluación de la situación actual con respecto al tratamiento de las personas con epidermolisis bullosa en Canarias, y la posterior adopción de las medidas oportunas que mejoren la calidad de la asistencia a dichos pacientes.

(...) Nos dirigimos a V.E. con relación a la queja que se tramita en esta Institución, promovida por (...), la cual ha quedado registrada con la referencia arriba indicada, que le agradecemos cite en el informe que se solicita.

En esta queja constan, entre otros, los siguientes

### **antecedentes**

**Primero.** En su escrito inicial de queja, la asociación reclamante manifestaba que las personas con epidermolisis Bullosa (en adelante EB), enfermedad crónica e incurable, tienen una gran dependencia de sus familiares y, en especial, de las personas que los cuidan, ya que, debido a la enfermedad, se produce una pérdida progresiva de las manos, con lo cual los pacientes no pueden hacerse las curas diarias que precisan toda su vida y, además, se produce un estrechamiento del esófago, por lo que precisan de gastrostomía, y necesitan de otras personas para que les administren el alimento. Estas circunstancias sitúan a las familias de los afectados en una contexto económico precario y condiciones de desamparo, ya que, aunque los pacientes necesitan curas diarias durante toda su vida, la Seguridad Social no cubre los costes del material de cura necesario para estos afectados.

En el escrito de queja se mencionaba la existencia de cuatro familias afectadas por esta enfermedad en las Islas Canarias.

**Segundo.** 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 su admisión a trámite y solicitó a esa Consejería que nos informase acerca de las manifestaciones realizadas, así como de las medidas que se fueran a adoptar, a raíz de la denuncia formulada, para atender las necesidades de estos pacientes.

**Tercero.** En una primera respuesta a nuestra solicitud, la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad nos envió un informe emitido por la Dirección General de Farmacia del Servicio Canario de la Salud, donde se señalaba que:

*"- Ni en la cartera de servicios del Sistema Nacional de Salud, ni en ninguna otra normativa estatal se contempla la prestación farmacéutica gratuita, libre de la correspondiente aportación, para los pacientes con EB, ni de ninguna otra enfermedad rara.*

*- Tampoco existe disposición autonómica en Canarias en tal sentido.*

*- No obstante lo anterior, en esta fecha, nos dirigimos a la asociación reclamante para que identifique a las familias afectadas, con el fin de que sus necesidades sean evaluadas individualmente por el servicio de dermatología de su hospital de referencia.*

*- La Dirección General de Farmacia se pondrá en contacto con las respectivas direcciones-gerencia de los hospitales en los que exista casos concretos con el objeto de que puedan ser incluidos en un programa de hospitalización a domicilio."*

**Cuarto.** Una vez transcurrido un plazo prudencial, dirigimos un nuevo escrito a esa Consejería de Sanidad, solicitando que nos informasen del resultado de las actuaciones que aparecían recogidas en los dos últimos párrafos del informe emitido por la Dirección General de Farmacia del Servicio Canario de la Salud, al que hicimos alusión en el epígrafe anterior,

relativas a conocer qué familias eran las afectadas por EB en Canarias y evaluar su inclusión en programas de hospitalización a domicilio.

Asimismo, solicitamos a la asociación reclamante que nos comunicara si habían tenido conocimiento por esas mismas familias de que se hubiera producido algún cambio favorable de su situación. En respuesta a este último escrito, la representante de (...) nos hizo saber que ninguna de las familias socias de dicha entidad había sido contactada por la Consejería o incluida en el programa de hospitalización a domicilio al que se refería la Dirección General de Farmacia.

A la vista de esta afirmación, requerimos de nuevo a esa Consejería la emisión de un informe referente a la evaluación individual por los servicios de dermatología de los pacientes afectados de EB así como a la inclusión de los mismos en programas de hospitalización a domicilio, facilitándoles a su vez el listado de afectados que nos había enviado la asociación reclamante.

Con posterioridad, considerando la ausencia de respuesta, acordamos dirigirnos a las direcciones del Área de Salud de Gran Canaria y de Tenerife, para que nos informasen sobre la situación de las familias afectadas residentes en cada una de las islas mencionadas y si se habían implantado ya las medidas recogidas en el informe emitido por la Dirección General de Farmacia.

**Quinto.** En el mes de marzo de 2009, recibimos un informe emitido por el Secretario General Técnico de esa Consejería, que abordaba tres cuestiones principales:

- Que dicho departamento se había puesto en contacto con la asociación reclamante, para que hicieran llegar a sus asociados residentes en la Comunidad Autónoma de Canarias una solicitud de ayuda para sufragar el coste de material de cura.

- Que la Dirección General de Programas Asistenciales participa en la elaboración del borrador en el seno del consejo interterritorial del sistema nacional de salud, donde se llevará a cabo la estrategia en enfermedades raras del Sistema Nacional de Salud, la cual está en fase preliminar y, al parecer, estará lista para su aprobación en el presente año.

- Que, paralelamente, se llevan a cabo actuaciones con los pacientes a través de las gerencias de Atención Primaria. Se han cursado recomendaciones y ejemplos de buenas prácticas en el contexto de estas patologías a pediatras, así como formación específica a médicos de Atención Primaria, urgencias y centros de referencia. Además existe el programa de hospitalización a domicilio para aquellos pacientes que, estando ingresados en un centro hospitalario, en el momento del alta hospitalaria y antes de pasar a su médico de familia, necesitan durante un tiempo limitado tener cuidados médicos o de enfermería especializada. E, igualmente, existe consulta de enfermedades ampollasas en el servicio de dermatología del Hospital Universitario de Gran Canaria Dr. Negrín.

Posteriormente, se recibieron en esta Institución los informes solicitados a las direcciones de Área de Salud de Tenerife y Gran Canaria, respectivamente, referentes a la situación de los pacientes afectados de EB en la actualidad en Canarias.

**Sexto.** El pasado 3 de junio de 2009, como nos había avanzado esa Consejería, se aprobó en el consejo interterritorial del sistema nacional de salud la estrategia para las enfermedades raras del Sistema Nacional de Salud. Esta estrategia, como se señala en su prólogo, supone el consenso en esta materia entre el Ministerio de Sanidad y Política Social, el Ministerio

de Ciencia e Innovación, las Comunidades Autónomas, las asociaciones de pacientes, las sociedades científicas y personas expertas.

En este documento, tras un primer epígrafe que sirve para contextualizar las enfermedades raras (ER) en el panorama de la atención sanitaria en España, se desarrollan siete líneas estratégicas como son la información sobre ER, la prevención y detección precoz, la atención sanitaria, las terapias, la atención sociosanitaria, la investigación y la formación. En el último epígrafe del documento se proyecta la difusión, implantación y seguimiento de la estrategia.

La plena implantación de esta estrategia va a suponer, sin duda, una mejora considerable de la asistencia que se presta a las personas afectadas por alguna de las enfermedades clasificadas como raras, como es el caso de la EB. Es de desear, por tanto, que la implicación de la Comunidad Autónoma de Canarias en la implantación de esta estrategia continúe al mismo nivel que el señalado en los informes de esa Consejería, en los que se destaca la sensibilidad de ese departamento ante las enfermedades raras y en especial la EB.

Como señala el Defensor del Pueblo en su Informe Anual correspondiente al ejercicio 2008, *"Esta estrategia [para las enfermedades raras del Sistema Nacional de Salud] proyecta un cierto atisbo de reconocimiento de una realidad, como es la de las ER, que, tradicionalmente, ha permanecido en la invisibilidad.*

*(...) No obstante los reseñados avances, en cuya efectividad es necesario profundizar, es menester reconocer que todavía son muchos los retos pendientes para garantizar una atención de calidad a las personas con ER en España".*

Cabe, además, reseñar que en el año 2008, a instancias del Defensor del Pueblo, el Ministerio de Sanidad publicó una *"Guía de atención clínica integral de la EB hereditaria"*, con la que se pretende impulsar el abordaje clínico integral de la EB, mejorar el conocimiento de las evidencias científicas actuales en relación con su diagnóstico y tratamiento, y facilitar los cuidados y la atención más adecuada, tanto a los pacientes como a sus familiares.

Algunas de las conclusiones más significativas que se recogen en esta guía son:

*"(...)*

*- El diagnóstico de las epidermolisis bullosa se realiza por hallazgos clínicos, histopatológicos y genéticos. También debe contemplarse las diferentes pruebas, disponibles hoy día, para un diagnóstico prenatal de la enfermedad, que es conveniente proponer a la familia en el supuesto de sospecha de los tipos de EB que presentan peor pronóstico. El diagnóstico prenatal podrá ser valorado, junto con el consejo genético, en los demás casos.*

*- Es habitual que el médico de atención primaria realice la prescripción de la medicación necesaria para estos pacientes. También actividades de educación y promoción de la salud de los afectados de EB junto con el personal de enfermería. El paciente puede requerir derivación al médico especialista para consultar aspectos más específicos de su enfermedad. Es el personal de enfermería el que se ocupa de atender de forma periódica al enfermo, ya sea en el centro de salud o en su domicilio, con el fin de ayudarle a la realización de las curas, que suelen ser largas y frecuentes.*

- El seguimiento de la evolución y complicaciones de las formas más graves debería llevarse a cabo por un equipo hospitalario multidisciplinar, constituido por dermatólogos, pediatras, nutricionistas, cirujanos, traumatólogos, oftalmólogos, odontólogos, fisioterapeutas, psicólogos y enfermeros especializados.

- Las ampollas y las heridas son unas de las principales manifestaciones de esta enfermedad. Aprender a curarlas y prevenirlas constituirá una tarea diaria. El personal de enfermería, además de realizar las curas, se encargará de formar a las familias para que puedan realizarlas, orientándoles en todos los aspectos a tener en cuenta.

- La educación de paciente, familiares y comunidad se considera fundamental para lograr el cumplimiento terapéutico, mantener los logros de los tratamientos médicos y de las intervenciones quirúrgicas, retrasar las recidivas, prevenir la pérdida de la funcionalidad y autonomía logradas, así como evitar una merma en la calidad de vida.

- La atención de las necesidades de estos pacientes por el sistema sanitario es cada vez de mejor calidad. No obstante, persisten ciertas deficiencias asistenciales aún por subsanar, problemas no tanto de índole económica, ya que el número de pacientes es escaso, como relativos a la necesidad de reforzar la información disponible y llevar a cabo mejoras en la coordinación.”

La guía finaliza con una serie de recomendaciones, que transcribimos a continuación en su integridad:

“- Mejorar la información epidemiológica sobre la incidencia y prevalencia de cada subtipo de la epidermolisis bullosa.

- Impulsar la mejora en la formación de los profesionales sanitarios en relación al diagnóstico y seguimiento de la EB.

- Mejorar el acceso de los afectados y sus familiares a la realización de las pruebas necesarias para el diagnóstico de cada subtipo de EB y su mecanismo de transmisión, como la microscopía electrónica, las técnicas inmunohistoquímicas y el diagnóstico genético.

- Promover que las intervenciones terapéuticas necesarias para tratar distintas complicaciones de la EB se realicen en el menor número posible de sesiones quirúrgicas, con el objeto de minimizar la morbilidad de la anestesia y de los cuidados pre- y post-quirúrgicos.

- Impulsar que los pacientes con EB severa (juntural y distrófica) realicen revisiones odontológicas a partir de los 2 años de vida. Las revisiones posteriores deberían realizarse con periodicidad semestral o anual, según el subtipo de EB de que se trate.

- Promover diversos hábitos para minimizar complicaciones odonto-estomatológicas como que, para eliminar gran parte de los restos alimenticios que quedan entre los dientes y en los fondos vestibulares, y ante la imposibilidad de cepillarse los dientes, los pacientes beban un vaso de aguas tras las comidas; o que para prevenir la reducción progresiva de la apertura oral, los pacientes con microstomía realicen ejercicios de apertura forzada de la boca, con ayuda de un tapón de corcho o similares, dirigidos a facilitar la ingesta de alimentos y la fonación.

- Estudiar la conveniencia de que la atención sanitaria a estos pacientes se realice en centros, servicios o unidades de referencia, que cuenten con los recursos humanos y técnicos adecuados, que permitan ofrecer una atención integral a los pacientes que lo requieran.

*- Mejorar en la detección de casos y en el reconocimiento de los diferentes grados de minusvalía, garantizando la equidad en el acceso a las ayudas que correspondan."*

**Séptimo.** Esta Institución, una vez recabada toda la información facilitada por esa Consejería en el marco de la presente queja **EQ-0088/2006**, dio traslado de la misma a la entidad reclamante, AEBE, solicitándoles una valoración global desde su perspectiva de entidad representativa de los intereses de los afectados por esta ER.

En una primera comunicación, la asociación reclamante destacaba que pese al gran esfuerzo que está realizando la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, consideran que no se están cubriendo todas las necesidades que presentan estos pacientes ya que, por un lado, no se contempla la posibilidad de enfermería a domicilio para la realización de las curas a las personas con EB que así lo demanden. Esta tarea, por lo general, recae sobre los padres, que carecen de formación específica en enfermería. Por otro lado, señalaban que el coste de las visitas a médicos de referencia de la península recae en los propios afectados o en sus familias.

Asimismo, valoraban positivamente la posibilidad de reembolso de los gastos de material de cura no financiado por la Seguridad Social, si bien expresaban que dicho reembolso va a depender de la existencia de disponibilidad presupuestaria, lo que no garantiza que esta ayuda se mantenga en el tiempo.

En un escrito posterior, la representante de la asociación nos dio traslado de algunas reflexiones que estimamos de interés y que exponemos a continuación, para su conocimiento:

"(...).

*b) En lo relativo a sufragar los gastos ocasionados por las derivaciones de los pacientes a la península para visitar hospitales o médicos de referencia en EB, excepto una familia de Santa Cruz de Tenerife que le financian los gastos de desplazamiento, alojamiento y dietas, el resto de pacientes informan que el gasto originado de estas derivaciones médicas recae en el propio afectado o en sus familias.*

*c) En lo relativo a la formación de médicos (pediatras, médicos de atención primaria, urgencias y centros de referencia) expresada en el punto tercero de su anterior comunicado, desde (...) queremos agradecer sinceramente a la Consejería de Sanidad esta labor de formación, ya que casi todas las personas con EB han tenido malas experiencias en su manejo por parte de algún profesional sanitario debido al desconocimiento. No obstante, sería importante que cada provincia contase con médicos de las distintas especialidades (dermatólogos, pediatras, nutricionistas, cirujanos, estomatólogos, anestesistas, etc.) con formación específica en esta patología, con un doble objetivo: a) evitar derivaciones médicas o centro de referencia en la península para tratar cualquier tipo de complicación asociada a la EB (extirpación de tumores, operación de sindactilia, dilataciones esofágicas, perforación de esófago, cuidados bucodentales, etc.) y b) contar con profesionales cercanos para actuar en caso de urgencia sin que ello suponga daños aún mayores a la persona con EB.*

*d) Por último, en lo relativo al Servicio de Hospitalización a Domicilio, queríamos resaltar que (...) es un servicio dirigido a pacientes que, estando ingresados en un centro hospitalario, en el momento del alta hospitalaria y antes de pasar al médico de familia, necesitan durante un tiempo tener*

*cuidados médicos o de enfermería especializada. Al ser la EB una enfermedad crónica que, dependiendo del subtipo tiende a empeorar con la edad, este servicio no se adapta a las necesidades de los afectados ya que ellos necesitan la realización de curas todos los días de su vida y no por tiempo limitado."*

**Octavo.** En conclusión, podemos señalar que la situación de las personas afectadas por ER en España, y en concreto de las afectadas por epidermolisis Bullosa en Canarias, ha experimentado una sustancial mejoría, desde el punto de vista de la asistencia sanitaria, desde que se presentó la queja que ha generado este expediente en los inicios del año 2006.

Si bien en un principio la única respuesta posible a las demandas de la asociación era la adscripción de los pacientes a un programa de hospitalización a domicilio, observamos que en la actualidad la Consejería de Sanidad ha participado en la elaboración de la estrategia para las enfermedades raras del Sistema Nacional de Salud, y continúa participando en la implantación de la misma, con representación en el Comité Institucional.

Además, se han cursado recomendaciones y ejemplos de buenas prácticas en el contexto de estas patologías a pediatras, así como formación específica a médicos de atención primaria, urgencias y centros de referencia, se ha establecido una línea de reembolso de gastos de material de cura a pacientes de EB y continúa existiendo la posibilidad de hospitalización a domicilio para los pacientes que reciban el alta hospitalaria.

Desde el punto de vista técnico, existe una nueva publicación del Ministerio de Sanidad y Política Social, la "*Guía de atención clínica integral de la EB hereditaria*", cuya aplicación debe mejorar el diagnóstico y tratamiento de la EB, así como facilitar los cuidados y la atención más adecuada, tanto a los pacientes como a sus familiares.

Pese a lo anterior, aún quedan aspectos `por resolver referentes a la atención sanitaria de estos pacientes, como los señalados en el último escrito de (...) al que aludimos en el epígrafe anterior (garantía del mantenimiento de las ayudas para sufragar los gastos en material de cura, reembolso de gastos ocasionados por visitas a profesionales de referencia, formación en esta patología de diversos especialistas en cada provincia, atención a domicilio para las curas de enfermería...).

Este Comisionado Parlamentario considera que la plena implantación en Canarias de la estrategia para las enfermedades raras del Sistema Nacional de Salud dará respuesta a las demandas planteadas por el colectivo de afectados en la Comunidad Autónoma de Canarias. No obstante lo anterior, y considerando la escasa prevalencia de esta patología en esta Comunidad Autónoma, estimamos que sería deseable una evaluación de la situación actual con respecto al tratamiento de las personas con EB en Canarias y la posterior adopción de medidas compatibles con la implantación de la referida Estrategia.

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, esta Institución ha acordado remitir a V.I. la siguiente

**sugerencia**

- De promover, a través del mecanismo que estime pertinente, la evaluación de la situación actual con respecto al tratamiento de las personas con epidermolisis bullosa en Canarias, y la posterior adopción de las medidas oportunas que mejoren la calidad de la asistencia a dichos pacientes.

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-2132/2008.** Recomendación al Cabildo Insular de Gran Canaria para que se adopten las medidas oportunas para garantizar que las peticiones ciudadanas que se reciben en dicha corporación sean tramitadas de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 4/2001, reguladora del Derecho de Petición.

Nos dirigimos, de nuevo, a V.E. con relación al expediente de queja que se tramita en esta Institución, promovido por doña (...) y doña (...), el cual ha quedado registrado con la referencia arriba indicada, que le agradecemos cite en el informe que se solicita. Como V.E. conoce, las reclamantes, ambas miembros de (...), manifestaban en su escrito que consideran que la (...) no está siendo gestionada adecuadamente, por lo que se habían dirigido por escrito a diversos organismos sobre el particular. Igualmente, las reclamantes hacían constar que se les había abierto un expediente en la referida asociación, con la intención, al parecer, de expulsarlas.

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 de los hechos expuestos y, a la vista de sus competencias, nos comunicase las medidas que pudieran adoptar para la resolución que proceda en este asunto. Igualmente, le interesábamos que nos diera cuenta del trámite dado al escrito presentado ante ese organismo, así como del resultado de las actuaciones que se llevaran a cabo, en su caso.

En respuesta a nuestra solicitud, por parte de la consejera de Presidencia de ese Cabildo se nos dio traslado de un informe emitido por el jefe de servicio, administrativo de asuntos Sociales, en el que se expresaba:

*"(...) tengo a bien comunicarle que se recibió en este Servicio con fecha 17 de julio de 2008, escrito de Doña (...) sobre la citada cuestión, a la que no se pudo dar curso, por no denunciarse en el mismo hecho concreto que pueda ser competencia de este Servicio."*

Al respecto, estimamos procedente someter a su juicio las siguientes

### **consideraciones**

No tenemos nada que objetar, por nuestra parte, al contenido del informe emitido, en cuanto se expresa la imposibilidad de dar curso al escrito, por no denunciarse, en el mismo, hechos concretos que pudiera ser competencia del servicio administrativo de Asuntos Sociales del Cabildo de Gran Canaria.

Pese a lo anterior, debemos recordar a esa corporación que el derecho de petición se encuentra reconocido, como derecho fundamental, en el artículo 29 de la Constitución española. Dicho precepto remite a la Ley la regulación del modo en que el mismo ha de ejercerse y los efectos que produce su ejercicio.

Como señala la exposición de motivos de la Ley Orgánica 4/2001, reguladora del Derecho de Petición, las peticiones pueden incorporar una sugerencia, una iniciativa, una información, expresar quejas o súplicas. Su objeto, por tanto, se caracteriza por su amplitud y está referido a cualquier asunto de interés general, colectivo o particular. La Ley Orgánica 4/2001 establece una serie de obligaciones a los destinatarios de las peticiones de los ciudadanos. Así, la administración, institución pública o autoridad que reciba una petición acusará recibo de la misma y lo comunicará al interesado dentro de los diez días siguientes a su recepción. Esta actuación se llevará a efecto por el órgano correspondiente de acuerdo con la norma organizativa de cada entidad (artículo 6.2).

Una vez recibida la petición, la autoridad u órgano al que vaya dirigida deberá decidir su inadmisión o su tramitación (artículo 7.1), pudiendo requerir al peticionario para que subsane los defectos advertidos (artículo 7.2) o para que aporte aquellos datos o documentos complementarios que obren en su poder o cuya obtención esté a su alcance y que resulten estrictamente imprescindibles para tramitar la petición (artículo 7.3).

La Ley Orgánica 4/2001, reguladora del Derecho de Petición, señala que la declaración de inadmisibilidad será siempre motivada y deberá acordarse y notificarse al peticionario en los cuarenta y cinco días hábiles siguientes al de presentación del escrito de petición. Si la inadmisión trae causa de la existencia en el ordenamiento jurídico de otros procedimientos específicos para la satisfacción del objeto de la petición, la declaración de inadmisión deberá indicar expresamente las disposiciones a cuyo amparo deba sustanciarse, así como el órgano competente para ella.

En definitiva, ese cabildo, así como cualquier otra administración pública, que reciba una petición, está obligado, en todo caso, a adoptar una decisión sobre la admisión a trámite de la misma, así como de comunicar su decisión al peticionario.

Por todo ello, 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, hemos acordado dirigir a V.E. la siguiente

### **recomendación**

- De adoptar las medidas que estime oportunas para garantizar que las peticiones ciudadanas que se reciben en esa corporación se tramiten de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 4/2001, reguladora del Derecho de Petición.

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-0230/2009.** Recomendación al Ayuntamiento de La Frontera para que la solicitudes de información de carácter medio ambiental 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.

Nos dirigimos, de nuevo, a usted con relación al escrito de queja presentado en esta Institución por don (...), en representación de la asociación (...), el cual ha quedado registrado con la referencia arriba indicada, que le agradecemos cite en el informe que se solicita.

La presente reclamación, como en su día le comunicamos, está motivada por la ausencia de respuesta a un escrito presentado por el Sr. (...) ante esa corporación con fecha 03-11-08, referente a mal estado, suciedad y posible contaminación de las aguas mineromedicinales del balneario Pozo de la Salud, ubicado en ese municipio.

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 motivos por los que no se había dado respuesta a las solicitudes formuladas por el reclamante en el mencionado escrito de 03-11-08. Igualmente, en nuestro oficio le solicitábamos que nos comunicase el trámite dado al referido escrito, así como las medidas adoptadas como consecuencia del mismo.

En respuesta a nuestra solicitud, con fecha 03-08-09 recibimos un informe emitido por esa corporación, en el que se exponía lo siguiente:

*"h).- DE DIPUTADO DEL COMÚN, RECLAMACIÓN DE (...).- Dada cuenta del dictamen de la Comisión Informativa de Sanidad, Asuntos Sociales y Educación, de fecha 15.07.09, del siguiente tenor literal:*

*Visto el escrito del Diputado del Común, ref. **EQ-0230/2009**, por escrito de queja promovido por D. (...), de la Asociación (...), por ausencia de respuesta a un escrito presentado ante el Ayuntamiento de fecha 03.11.08, cuya copia se acompaña y en el que solicitaba diversa información sobre titularidad, mantenimiento de las instalaciones, labores de control y vigilancia higiénico sanitaria del Pozo de la Salud, y si sus aguas contenían algún tipo de microorganismo, parásitos, etc., copia de los análisis de los últimos 5 años, y si hay contaminación, cuales son sus orígenes, y medidas que se han tomado o tomarían.*

*Por el Sr. Alcalde se dice que, se plantea el recabar informes del Cabildo, y de consultores externos, de los que ya tenemos alguna y cuando se tengan se remitirán. Y que el Ayuntamiento lleva el seguimiento.*

*Por unanimidad se acuerda, proponer a la Junta de Gobierno Local, la adopción del siguiente acuerdo:*

*Tomar conocimiento del requerimiento del Diputado del Común, y manifestar que se remitirá la información en cuanto se reúna."*

*Por unanimidad se acuerda, ratificar el dictamen de la Comisión Informativa, aprobándolo tal y como se propone."*

Al respecto, estimamos procedente someter a su juicio las siguientes

### **consideraciones**

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, incorpora a nuestro ordenamiento las Directivas 2003/4/CE, sobre el acceso del público a la información ambiental, y 2003/35/CE, por la que se establecen medidas para la

participación del público en determinados planes y programas relacionados con el medio ambiente.

El artículo 10.1 de esta Ley establece que las solicitudes de información ambiental deberán dirigirse a la autoridad pública competente para resolverlas y se tramitarán de acuerdo con los procedimientos que se establezcan al efecto. Cuando una solicitud de información ambiental esté formulada de manera imprecisa, la autoridad pública pedirá al solicitante que la concrete y le asistirá para concretar su petición de información lo antes posible y, a más tardar, antes de que expire el plazo de un mes. En el caso de que la autoridad pública no posea la información requerida remitirá la solicitud a la que la posea y dará cuenta de ello al solicitante; no obstante, cuando ello no sea posible, deberá informar directamente al solicitante sobre la autoridad pública a la que, según su conocimiento, ha de dirigirse para solicitar dicha información.

Si no se dan las circunstancias señaladas en el párrafo anterior, es decir, si la solicitud está formulada de manera precisa y la autoridad pública posee la información, la autoridad pública está obligada a facilitar la información ambiental solicitada lo antes posible, y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la solicitud, con carácter general, o en el plazo de dos meses, si el volumen y la complejidad de la información son tales que resulta imposible cumplir el plazo antes indicado (artículo 10.2.c).

En cualquier otro caso, la autoridad pública competente para resolver comunicará al solicitante los motivos de la negativa a facilitarla.

En definitiva, la Ley 27/2006 establece un derecho amplio de acceso a la información de carácter medio ambiental, que exige siempre una respuesta ante cualquier solicitud formulada por un ciudadano o colectivo.

Sin embargo, de la lectura de su informe se deduce que no se dio respuesta al reclamante hasta que se produjo la intervención del Diputado del Común, y que la información ambiental solicitada no ha sido aún facilitada, pues su informe se limita a señalar que se va a proceder a recabar la información y a remitirla cuando se reúna, hecho éste que no se ha producido hasta la fecha.

Por todo ello, 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, hemos acordado dirigir a V.E. la siguiente

### **recomendación**

- De tramitar la solicitudes de información de carácter medio ambiental 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.

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-0782/2007.** Resolución dirigida al Ilmo. Sr. Secretario General Técnico de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias por la que se le efectúa una sugerencia ante los problemas de cobertura asistencial en la unidad de oncología del Hospital Materno-Infantil, para evitar retrasos en el

proyecto de construcción y explotación de servicio de oncología radioterápica.

Nuevamente nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente de queja tramitado en esta Institución bajo la referencia arriba indicada y que tuvo entrada en este Comisionado en el mes de abril de 2007.

Esta institución solicitó varios informes al respecto, durante el año 2007 y 2008, un recordatorio del deber legal de colaborar, en el mes de julio de 2008 y, es, entonces, cuando recibimos un informe de fecha 14 de julio de 2008 emitido por la Dirección General de Programas Asistenciales en el que entre otros aspectos, se nos informa de que el Servicio Canario de Salud (SCS) ante el problema existente para dar la necesaria cobertura asistencial referida, ha optado por articular la ejecución de un proyecto de construcción y explotación de una unidad de oncología anexa al Hospital Insular Materno-Infantil, para lo cual se publicó anuncio en el BOC en el año 2008, para someter a información pública el anteproyecto para la contratación de la redacción del proyecto.

Asimismo, en el mes de octubre de 2009, solicitamos a esa Secretaría General Técnica un informe acerca del estado de desarrollo de dicho proyecto, a lo que nos respondió la Sra. Consejera de Sanidad en un informe emitido, en el mes de diciembre de 2009, donde nos comunican que se está tramitando y se prevé licitar a lo largo del año 2010, con el objeto de instalar un nuevo servicio de oncología radioterápica anexo al complejo hospitalario universitario insular de Gran Canaria.

Dado que el procedimiento abierto para la adjudicación del contrato mixto de concesión de obras públicas y de gestión de servicios públicos para la redacción del proyecto, construcción y explotación de la unidad de oncología radioterápica anexa al complejo hospitalario universitario insular Materno-Infantil de Gran Canaria ha sido publicado mediante el anuncio de licitación en el Boletín Oficial de Canarias número 70, de 12 de abril de 2010, este Comisionado considera que el presente asunto ha entrado en vías de solución, por lo que le comunicamos que procederemos al archivo del expediente en nuestras oficinas.

No obstante lo anterior, le **sugerimos** que, puesto que el referido anuncio de licitación se corresponde con la redacción del proyecto, se adopten las medidas que considere oportunas para el cumplimiento de los plazos en el presente expediente, evitando de este modo que se retrase el proyecto de construcción y explotación del nuevo servicio de oncología radioterápica.

**EQ-0882/2007.** Recomendación y sugerencia dirigida al Sr. alcalde-presidente del Ayuntamiento de Arucas, en Gran Canaria, a los efectos de que dicte una orden de ejecución de las actuaciones previstas en la normativa municipal para la limpieza pública y recogida de residuos.

Nos dirigimos, de nuevo, a V.S. con relación a la queja promovida ante esta Institución por doña....., la cual ha quedado registrada con la referencia **EQ-0882/2007**, que le agradecemos cite en el informe que se solicita.

### **antecedentes**

**Primero.** El día 31 de agosto de 2007, tuvo entrada en esta Institución una queja denunciando desatención municipal a las solicitudes de una

ciudadana. Se indica, en la misma, la situación de deterioro e insalubridad en que se encuentra un solar colindante con su vivienda, en que se encuentra unas plantas trepadoras que suben por su pared, ramas, troncos pequeños, hierbas secas, etc. y que además se acumulan restos de basura generados por la limpieza del solar, situado en la carretera..., en ese término municipal.

Con el fin de solucionar el problema, la ciudadana dirigió un escrito al ayuntamiento, el 2 de agosto de 2007, en el que expuso sus razones para que se corrigiese esa situación y fueran retiradas esas hierbas trepadoras.

**Segundo.** 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 solicitar a ese Ayuntamiento de Arucas que emitiera un informe acerca de las gestiones que se hubieran realizado, o que se tuviera previsto realizar, en su caso, como consecuencia de la denuncia formulada.

**Tercero.** En respuesta a nuestra solicitud, el Ayuntamiento de Arucas emitió un certificado de fecha 4 de noviembre de 2007 de la Secretaría General de la Corporación municipal en el que se expresa *"que el solar no es propiedad del Ayuntamiento."*

Pese a lo anterior, el informe emitido no alude a actuación alguna llevada a cabo con respecto al particular propietario del solar en el que se encuentran las plantas trepadoras y se acumula la basura que provoca la queja de la vecina, ni tampoco alude a si las actuaciones del servicio de limpieza municipal se están realizando de oficio, con la finalidad de evitar problemas de salubridad.

Tampoco se menciona en dicho escrito si se ha llevado a cabo alguna actuación o se ha adoptado alguna medida preventiva para la limpieza del mismo con el fin de dar el mejor servicio que convenga a los vecinos del municipio.

A la vista de los anteriores antecedentes, procede someter a su juicio las siguientes

### **consideraciones**

**Primero.** Deber legal de conservación. El Real Decreto Ley 2/2008, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de suelo, establece en su artículo 9, el contenido del derecho de propiedad del suelo, deberes y cargas. Y, en este sentido, expone:

*"1. El derecho de propiedad de los terrenos, las instalaciones, construcciones y edificaciones, comprende, cualquiera que sea la situación en que se encuentren, los deberes de dedicarlos a usos que no sean incompatibles con la ordenación territorial y urbanística; conservarlos en las condiciones legales para servir de soporte a dicho uso y, en todo caso, en las de seguridad, salubridad, accesibilidad y ornato legalmente exigibles; así como realizar los trabajos de mejora y rehabilitación hasta donde alcance el deber legal de conservación."*

El art. 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”.*

**Segundo.** La intervención administrativa del ayuntamiento. El art. 84.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, establece 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 TRELITENC, en su art. 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.*

*(...)”.*

La intervención administrativa del Ayuntamiento de Arucas a través de la Ordenanza municipal de limpieza pública y recogida de Residuos del Excmo. Ayuntamiento de Arucas, establece en su artículo 7, lo siguiente:

*“La limpieza de las vías, zonas comunes, zonas verdes de dominio particular, deberá llevarse a cabo por la propiedad, siguiendo las directrices que dicte el Servicio Municipal de Limpieza para conseguir unos niveles adecuados.*

*No obstante, si por cualquier causa, la limpieza de alguna de estas vías particulares se presta por el Servicio Municipal de Limpieza, dicha propiedad estará obligada a abonar el importe de los servicios prestados de acuerdo con las ordenanzas exaccionadoras de los derechos y tasas correspondientes, con independencia de las sanciones a que hubiera lugar.*

Asimismo, el artículo 12 de dicha ordenanza establece: *“Todas las actividades que puedan ocasionar suciedad en la vía pública, cualquiera que sea el lugar en que se desarrolle y sin perjuicio de las licencias o autorizaciones que en cada caso sean procedentes, exigen de sus titulares la obligación de adoptar las medidas necesarias para evitar la suciedad en la vía pública, así como la de limpiar la parte de ella y de sus elementos estructurales que se hubieren visto afectados, y la de retirar los materiales residuales resultantes. La Autoridad Municipal podrá exigir en todo momento las acciones de limpieza correspondientes.*

Del mismo modo, el artículo el artículo 30 de dicha ordenanza establece:

*“Los propietarios de los solares y terrenos deberán mantenerlos libres de desechos y residuos y en las debidas condiciones de higiene, salubridad, seguridad y ornato público. El Excmo. Ayuntamiento por medio del Servicio Municipal de Limpieza está legitimado para llevar a cabo las actuaciones*

previstas por la normativa vigente en aras de la consecución de los fines descritos en el presente artículo."

Por su parte el artículo 32 prevé: "Es potestad del Ayuntamiento la inspección y realización subsidiaria de los trabajos de limpieza a los que se refieren los artículos 27 y 28 (de esta ordenanza), sean los solares de propiedad pública o privada". El artículo 33 establece "que los servicios municipales procederán a la ejecución subsidiaria de los trabajos que proceden de los artículos 27, 28 y 29 anteriores, con cargo al obligado y de acuerdo con lo que dispongan las Ordenanza Fiscales, ello sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponder."

A la vista de los antecedentes y consideraciones anteriores, y en ejercicio de las competencias que a este Comisionado Parlamentario le atribuye el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, resuelvo:

**Primero.** Realizar una sugerencia al Ayuntamiento de Arucas para que en ejercicio de sus facultades, aplique el artículo 34 y 37 de la ordenanza municipal de limpieza pública y recogida de residuos del Excmo. Ayuntamiento de Arucas, y proceda, en su caso, a adoptar las medidas que resulten necesarias en interés del ciudadano para lograr el acceso al solar y de ese modo proceder a ejecutar los servicios de limpieza.

**Segundo.** Efectuar una Recomendación a dicha corporación, para que dicte la correspondiente orden de ejecución de las actuaciones necesarias en el referido terreno, con el fin de que quede libre de todos los elementos depositados en el mismo y en las condiciones adecuadas de seguridad y salubridad.

Según dispone el artículo 37.3 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.

## **13. SEGURIDAD PÚBLICA**

### **Índice:**

#### **13.1. Introducción.**

##### **13.1.1. Consideraciones generales**

##### **13.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

#### **13.2. Extranjería**

#### **13.3. Tráfico y seguridad vial**

##### **13.3.1. Denuncias y procedimiento sancionador**

##### **13.3.2. Situaciones que ponen en riesgo la seguridad vial**

##### **13.3.3. Otras cuestiones**

#### **13.4. Actuación fuerzas y cuerpos de seguridad**

#### **13.5. Situaciones que alteran la seguridad 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**

**13.1.1. Consideraciones generales**

Las quejas que se asignan al área de seguridad pública se agrupan, para su tramitación, en varios epígrafes, que son: extranjería, tráfico y seguridad vial, actuación de los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad, situaciones que alteran la seguridad ciudadana y otras quejas.

Durante el año 2010, se tramitaron 109 expedientes, de los cuales 85 se correspondieron con quejas incoadas durante el año 2010, mientras que las 19 restantes pertenecían a ejercicios anteriores. La gestión de estas quejas dio lugar a la realización de 310 trámites administrativos en la presente área de trabajo.

En la fecha de elaboración de este informe, se había producido el archivo de 84 expedientes, por lo que continuaban en trámite 25.

**13.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

Al igual que ha ocurrido en años anteriores, hay que reseñar la existencia de administraciones que han dilatado el cumplimiento de su obligación de contestar las peticiones de esta Institución. Ha sido necesario recordar el deber legal de colaborar con el Diputado del Común a las siguientes administraciones:

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: **EQ-0136/2009, EQ-1508/2009, EQ-1548/2009.**
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana: **EQ-0552/2009.**
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: **EQ-1365/2008.**
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: **EQ-0133/2010, EQ-0612/2007.**
- Ayuntamiento de Gáldar: **EQ-1505/2009.**
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: **EQ-1137/2009.**
- Ayuntamiento de Tifarite: **EQ-0411/2010.**
- Ayuntamiento de Tazacorte: **EQ-1871/2008.**

**13.2. Extranjería**

Las quejas relativas a nacionalidad, inmigración, emigración, extranjería y derecho de asilo se han trasladado al Defensor del Pueblo, al ser ese Comisionado de las Cortes Generales el encargado de supervisar la actuación de la Administración General del Estado en defensa de los derechos comprendidos en el Título I (derechos y deberes fundamentales) tal y como queda recogido en el artículo 54 de nuestro texto constitucional.

En el ejercicio 2010, se incoaron 17 expedientes. Las quejas estaban fundamentadas mayoritariamente en las dificultades para la obtención y/o

renovación de las tarjetas de residencia, la oposición de las autoridades consulares españolas a efectuar la inscripción de matrimonios en los registros consulares de las representaciones españolas en distintos países y las contrariedades causadas a los ciudadanos extranjeros con residencia legal en España que pretenden reagrupar familiares. Además, es destacable, las circunstancias vividas por algunos inmigrantes que han tenido problemas para lograr sus pretensiones de entrar o residir en España por motivos diversos, a consecuencia de la presunta existencia de contradicción en nuestro ordenamiento jurídicos según sus manifestaciones; a título de ejemplo, sirva el caso de dos estudiantes que pretendían venir a España con un visado de estancia para estudios. La Ley de Extranjería exige que se aporte documentación que acredite haber obtenido plaza en cualquier centro educativo español reconocido oficialmente, sin embargo, la legislación educativa no contempla la posibilidad de conceder plaza a un extranjero que no tenga residencia legal en España.

### **13.3. Tráfico y seguridad vial**

Durante el año 2010, se recibieron 29 quejas relativas a cuestiones reguladas en la normativa del tráfico. Es común que muchas de las quejas estén fundamentadas en el desacuerdo con la denuncia impuesta y/o con el desarrollo del procedimiento sancionador a que da lugar. Además, se incluyen otros dos epígrafes dedicados, uno, a situaciones que ponen en riesgo la seguridad vial y, el otro, a cuestiones generales relacionadas con el tráfico de vehículos.

#### **13.3.1. Denuncias y procedimiento sancionador**

En relación con las quejas relativas al desacuerdo con la denuncia impuesta, la labor de la Institución es orientar al ciudadano sobre las vías que debe seguir para defender sus derechos, esto es, hacer uso de la posibilidad de presentar las alegaciones y las pruebas que considere oportunas en su defensa.

Cuando el argumento de la queja es el desacuerdo con el procedimiento sancionador, debemos comprobar que han sido respetadas las garantías establecidas por ley, para que el ciudadano pueda defender sus intereses.

En este apartado se han incoado 13 expedientes, de los cuales, hasta la fecha de cierre del ejercicio se encontraban aún en trámite, cuatro. A continuación, se hace referencia a algunos de los expedientes tramitados en este apartado para mejor comprensión del motivo de su admisión a trámite.

Una ciudadana fue denunciada por la presunta comisión de una infracción de la normativa del tráfico. Según exponía la interesada, su vehículo estaba estacionado en una zona de limitación horaria de duración del estacionamiento y había colocado el preceptivo tique que autorizaba tal maniobra. Según parece, el agente de la policía local no vio el justificante y emitió una denuncia. Añadía la interesada que había presentado alegaciones en su defensa, aportando copia del tique justificativo, pero estas fueron desestimadas, con el argumento de que dicho tique al no contener el número de matrícula del vehículo no podía justificar la no comisión de la infracción de tráfico denunciada por el agente. Puesto que nos planteó dudas que el argumento desestimatorio estuviera respaldado por la norma correspondiente, se admitió a trámite la queja y se solicitó un informe al

Ayuntamiento de Puerto del Rosario en el que se preguntaba, entre otras cosas, si la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por estacionamiento limitado, estipulaba los datos que debe contener el tique justificativo que permite estacionar durante la fracción horaria elegida por el conductor. Hasta fecha de elaboración de este informe no hemos recibido, contestación de la administración municipal citada (**EQ-0133/2010**).

En el **EQ-0907/2010**, el reclamante expuso que su vehículo fue denunciado y retirado por la grúa de la vía pública, por estar estacionado en lugar prohibido por señal vertical; según sus manifestaciones, no había en el lugar señal alguna cuando aparcó el coche. El interesado presentó alegaciones en su defensa ante el departamento de multas del ayuntamiento, sin que hubiera tenido noticia alguna de la resolución adoptada al respecto, y desconoce, por tanto, en qué estado estaba el expediente sancionador que se le había incoado. La queja se admitió a trámite y estamos a la espera de recibir respuesta del Ayuntamiento de Adeje sobre el trámite dado al expediente sancionador en materia de tráfico.

En el **EQ-0977/2010**, un ciudadano se dirigió a esta Institución exponiendo que la policía local lo había denunciado, pero no recibió notificación de la denuncia interpuesta, ni ninguna otra comunicación de la unidad de multas del ayuntamiento hasta transcurridos más de tres meses de la comisión de la supuesta infracción, para comunicarle la resolución sancionadora recaída en el expediente. El interesado consideraba que la infracción ya había prescrito cuando le fue notificada la citada resolución y presentó un recurso de reposición basado en este argumento, sin que hubiera recibido respuesta hasta la fecha de presentación de la queja en esta Institución. Se consideró que podría haber vulneración del derecho a la defensa del interesado y, por ello, se admitió a trámite la queja. Estamos a la espera de recibir contestación del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna a la solicitud de informe planteada por esta Institución.

### **13.3.2. Situaciones que ponen en riesgo la seguridad vial**

Cualquier actuación destinada a lograr la seguridad del tráfico debe contar con unas políticas de vigilancia y control del tráfico, que contribuyan a reducir al mínimo el número de víctimas.

La vigilancia y el control del tráfico, por medio de agentes y medios técnicos, tiene carácter disuasorio, es decir, su objetivo es la reducción del número de usuarios que llevan a cabo conductas que ponen en riesgo la seguridad de personas y bienes. Son varios los elementos que conforman un sistema de vigilancia y control: planificación de las actividades de vigilancia y control, campañas de información, método de control e intensidad del mismo, actitudes de los conductores, procedimiento sancionador, grado de cumplimiento de las normas, etc. Este último, el grado real de cumplimiento de las normas, está en función de dos variables, como son las características personales del conductor (sus actitudes hacia la asunción de riesgo y su conocimiento acerca de los riesgos que conllevan ciertas conductas), y la percepción del conductor sobre las consecuencias previsibles de un incumplimiento de la legislación; puesto que este es un factor sobre el que se puede intervenir, debe ser considerado por los

responsables en materia de seguridad vial, para determinar los programas de actuación en cada punto de las vías de circulación de su competencia.

La efectividad de un sistema de vigilancia depende, por tanto, de varios factores que interaccionan entre sí. Está comprobado empíricamente que los comportamientos que provocan mayor número de víctimas son los excesos de velocidad, la conducción bajo los efectos del alcohol y el no uso del cinturón de seguridad. Asimismo, está comprobado que la mayor intensidad de control implica una reducción de las conductas de riesgo citadas por parte de los usuarios de las vías, lo que se traduce en una reducción de los accidentes y, por tanto, de las lesiones de gravedad y de las víctimas mortales, consiguiendo con ello mejorar la seguridad en las vías de circulación.<sup>29</sup>

Desde esta Institución, se encomienda a las administraciones locales con competencias en materia de ordenación y control del tráfico que se incrementen y mejoren los servicios de control del tráfico por parte de las patrullas de guardia en general, incidiendo en aquellos puntos considerados conflictivos, precisamente, recalcando el carácter disuasorio que estas medidas de control tienen sobre la comisión de infracciones.

En el **EQ-0384/2010**, una ciudadana se dirigió al Diputado del Común para quejarse de que los vehículos que transitaban por el camino vecinal donde está situada su vivienda circulaban, por lo general, a una velocidad muy superior a la permitida; la señalización instalada en la zona, por una marca vial establecía en 30 kilómetros por hora. Añadía la interesada que la vía citada no disponía de arcén, ni acera, por lo que los usuarios de la misma, residentes y senderistas (dicho camino formaba parte de la red insular de senderos), están expuestos al peligro que supone la circulación de vehículos a gran velocidad.

La queja venía acompañada de copia de, al menos, dos instancias presentadas en el ayuntamiento exponiendo la situación descrita con anterioridad, y solicitando la intervención de la corporación municipal para acabar con la inseguridad vial del lugar. No había recibido respuesta, ni se tenía constancia de ninguna actuación al respecto.

Esta Institución consideró que estaba en riesgo la seguridad vial del lugar, por lo que admitió la queja a trámite y se solicitó un informe al ayuntamiento sobre varias cuestiones, entre otras, sobre si se había comprobado por los técnicos municipales los presuntos problemas de inseguridad vial, y qué medidas se tenía previsto tomar.

Del contenido del informe emitido por el Ayuntamiento de Breña Alta, se informó a la interesada, quien presentó alegaciones, que, básicamente, se resumían en que las medidas tomadas (repintar la señalización horizontal e instalar una señal vertical) habían sido insuficientes, puesto que, muchos vehículos continuaban sin respetar la limitación de velocidad, que no existía presencia de la policía local, y que no se había producido la instalación de medidas complementarias a la señalización ya existente. Añadiendo que, se estaban produciendo, incluso, carreras ilegales entre vehículos en el camino vecinal.

En atención a las alegaciones planteadas, esta Institución consideró oportuno solicitar un nuevo informe relativo a las medidas complementarias de la señalización existente; también se cuestionó al ayuntamiento, sobre

---

<sup>29</sup> Fuente: Observatorio Nacional de Seguridad Vial.

los servicios de control del tráfico en el lugar por parte de las patrullas de la policía local, y si existía colaboración con la Guardia Civil al respecto.

En la contestación que nos hizo llegar el ayuntamiento, se respondía a todas las cuestiones planteadas en nuestra segunda petición, y que se resumen, en primer lugar, en lo relativo a las medidas complementarias a la señalización tradicional (instalación de una banda metálica homologada limitadora de la velocidad), que, aunque estaba aprobada, se carecía de consignación presupuestaria, por lo que la colocación habría de retrasarse hasta que hubiese recursos disponibles para ello, no pudiendo estimarse un plazo de tiempo para llevarla a cabo. En segundo lugar, en relación con la vigilancia del tráfico, esta se llevaba a cabo por la policía local, pero no de la forma exhaustiva que requería el lugar, debido a que la escasez de medios personales no lo permitía; en cuanto a la colaboración con los agentes de la Guardia Civil, esta se veía restringida por el carácter vecinal de la vía en cuestión. Se informó de lo anterior al reclamante y se le solicitó que nos actualizara la información sobre el estado de la seguridad en la vía, para determinar cuál sería el siguiente paso en la tramitación del expediente.

Se recibió un escrito de queja relativo a la seguridad vial del cruce entre dos caminos vecinales. La queja tenía su antecedente en un expediente tramitado con anterioridad, el **EQ-01397/2009**, que se había archivado por solución, ya que, atendiendo al contenido de sendos informes emitidos por el Ayuntamiento de Tijarafe, unido al hecho de que el reclamante no presentó alegaciones, nos hizo concluir que la seguridad vial del lugar no estaba en riesgo.

No obstante lo anterior, la nueva queja, que venía firmada por vecinos y usuarios de los dos caminos vecinales, ponía de manifiesto las presuntas dificultades para circular por la zona y el riesgo de acceder al cruce de caminos por la escasa visibilidad existente en la incorporación al mismo. Añadían los interesados que hacía años que no se había realizado ninguna obra de mejora en la zona, destinada a reducir las dificultades expuestas, contradiciendo lo informado por el ayuntamiento (en el marco del expediente tramitado en el año 2009). Asimismo, afirmaban que un espejo que se había colocado para facilitar la visibilidad en la incorporación al cruce de caminos no hacía sus funciones, porque no tenía la orientación correcta.

Esta Institución, sin poner en duda el contenido de lo que nos había informado la corporación municipal en el anterior expediente, pero considerando el número de firmas que promovían la nueva queja, decidió solicitar un nuevo informe, complementario de los dos anteriores.

La administración municipal nos hizo llegar un oficio en el que se reiteraba lo informado con anterioridad, esto es, que se habían realizado, en el año 2008, obras de mejora en el pavimento, en uno de los caminos, justo en su punto de contacto con el otro camino, facilitando el tránsito y el acceso al cruce; así como la colocación de un espejo para mejorar la visibilidad en el cruce. Se hacía constar, también, que, en el presupuesto correspondiente al año 2010, no constaba partida económica alguna destinada a colocar una señal vertical de stop.

Se analizó toda la documentación obrante en ambos expedientes de queja y se determinó remitir una Resolución al Ayuntamiento de Tijarafe (puede ser consultada en las páginas correspondientes del presente informe); en la misma, se recomendó que se hiciera con la frecuencia que se estimara oportuna, una comprobación de la orientación del espejo

situado en el cruce de los caminos, para que este pudiera cumplir, en todo momento, con la función para la que había sido colocado, esto es, visibilidad completa del cruce de caminos. Asimismo, se sugirió que se valorara la posibilidad de destinar, en cuanto fuera posible, una partida presupuestaria para la instalación de una señal vertical de Stop en uno de los caminos, para que, conjuntamente al resto de medidas que ya se habían tomado, se pudiera alcanzar un grado de seguridad vial óptimo en el lugar. El ayuntamiento aceptó nuestra Resolución y se procedió al archivo de la queja por vías de solución de la cuestión inicialmente planteada (**EQ-0411/2010**).

En el **EQ-1263/2010**, un ciudadano se quejó de la falta de seguridad vial en la carretera que unía Guaza y Las Chafiras, en el municipio de Arona. Los vehículos circulaban a una gran velocidad, por lo que, cruzar la vía era muy peligroso; se había dirigido, en numerosas ocasiones, a su ayuntamiento solicitando que se colocara un paso de peatones y se tomaran otras medidas complementarias, sin que hubiera recibido contestación alguna. Se consideró lo manifestado por el reclamante así como la documentación que nos aportó, en consecuencia, se solicitó un informe al Ayuntamiento de Arona y al Cabildo Insular de Tenerife. Ambas peticiones han tenido que ser reiteradas, y aún no se ha recibido respuesta.

En el **EQ-1548/2009**, un ciudadano de Las Palmas de Gran Canaria manifestó ante esta Institución su preocupación por la falta de seguridad vial en ciertas calles del municipio, en concreto, para los peatones obligados a bajarse de las aceras, ya que estas estaban ocupadas por los coches de los padres que acudían a dejar o recoger a sus hijos, en un colegio próximo. Añadía el reclamante, que eran 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. Asimismo, manifestó 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 circulaban los vehículos procedentes de la Avenida Primero de Mayo.

En los informes recibidos del ayuntamiento se comprobó que, en lo referente al paso de peatones de la calle Buenos Aires no había nada que nos hiciera sospechar que la seguridad vial de la zona estuviera en riesgo por falta de actuación municipal en relación con la señalización y barreras físicas de aminoración de la velocidad.

En cuanto a los estacionamientos en las aceras, lo informado era del siguiente tenor " (...) del informe emitido por el Jefe de la Zona Uno se desprende que el aparcamiento indebido se produce en horas de entrada y salida de los escolares del Colegio..., que la duración de esta incidencia no rebasa más que el tiempo estrictamente necesario para dejar a los menores y que se llevan a cabo actuaciones de forma regular siempre que la disponibilidad de medios humanos y de servicios lo permite (...) durante el año 2009 se impusieron catorce denuncias en la calle... y setenta y tres denuncias en la calle...(..."

El reclamante presentó alegaciones insistiendo en que "los aparcamientos de vehículos sobre las aceras de las calles General Bravo y Maninindra durante los horarios de entrada y salida de los alumnos/as del

*Colegio... que suelen durar en su totalidad (mañana y tarde) casi dos horas, el peatón se ve obligado a circular por la calle (...). Además, fuera del horario del movimiento escolar a cualquier hora del día (mañana y tarde) estacionan vehículos al no existir vigilancia policial (...)"*

Del análisis de todo la documentación se concluyó que, si bien la policía local cumplía con su deber de ordenación y control del tráfico, pues podíamos leer en el informe emitido por la jefatura de policía local que "se llevan a cabo actuaciones de forma regular", también, podía deducirse que había cierto grado de permisividad hacia los estacionamientos en las aceras próximas al centro escolar, ya que también podíamos leer en el informe citado que "la duración de esta incidencia no rebasa más que el tiempo estrictamente necesario". Cuando este tipo de estacionamientos se producen, supone un incumplimiento de la normativa vigente en materia de tráfico, que, además, entraña un riesgo de atropello para los peatones, e incluso, podría ocasionar un accidente con otro vehículo que circula por la vía cuando el vehículo mal estacionado abandona la acera.

Esta Institución consideró que la seguridad vial para los peatones en las calles que había referido el reclamante, era susceptible de mejorar, siempre y cuando se impidieran los estacionamientos indebidos sobre las aceras, en las horas de entrada y salida del alumnado del centro educativo próximo, debiendo incrementarse para ello el control y la ordenación del tráfico por parte de la policía local del municipio, con el objeto de que la presencia y actuación policial tuviera un efecto disuasorio sobre los conductores que pretendieran realizar estacionamientos prohibidos por la normativa del tráfico. En este sentido, se remitió una Resolución al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria que fue aceptada, lo que motivó el archivo de la queja por vías de solución.

Con el **EQ-1365/2008**, se ha culminado la tramitación de un expediente con origen en el ejercicio 2008. La ciudadana argumentó la falta de respuesta del ayuntamiento a sus peticiones, para que se tomaran medidas limitadoras de la velocidad en el camino vecinal en el que estaba situada su vivienda. El exceso de velocidad con el que circulaban algunos vehículos ponía en riesgo la seguridad de personas y bienes. En un primer informe, el ayuntamiento nos hizo saber que se habían realizado obras de señalización horizontal y vertical y que en atención a las características de la vía, el límite de velocidad se había establecido en 30 km. por hora. Según las alegaciones de la interesada, algunos de los residentes de la zona no respetaban la señalización instalada, con lo cual, se mantenía el riesgo de atropello; añadía, además, que, las patrullas de la policía local nunca vigilaban el tráfico en el camino vecinal.

En un segundo informe el ayuntamiento nos hizo saber que "(...) se han establecido servicios de vigilancia de la zona denunciada (...) sin que se haya observado la conducta descrita (...). Se solicita que por parte de los servicios de tráfico y señalización de este Ayuntamiento, se refuerce la misma -se entiende la seguridad vial- con bandas sonoras que impidan que los límites de velocidad señalados sean rebasados por los usuarios de dicha vía, así como, el estudio de cualquier otra medida que desde el citado servicio se estime oportuna y que redunde en la seguridad de la citada zona."

Transcurrido un tiempo prudencial, solicitamos a la reclamante que nos informara en qué situación se encontraba la vía, la interesada manifestó

que no se había colocado las bandas sonoras recomendadas por la policía local, ni ninguna otra medida destinada a mejorar la seguridad vial. Además, continuaba, que se había producido un atropello, presuntamente, por circular con exceso de velocidad. Por tercera vez volvimos a dirigirnos al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, preguntando sobre los motivos por los que no se había instalado ninguna medida destinada a mejorar la seguridad vial del camino vecinal, como así recomendaba la policía local, y si se tenía previsto llevar a cabo, en breve, alguna actuación encaminada a solucionar el problema que afectaba a los vecinos de la zona. En esta ocasión la respuesta recibida fue para recordarnos que, la vía contaba con la señalización de límite de velocidad y con el servicio de vigilancia policial adecuado; respecto a la colocación de bandas sonoras en la vía, el ayuntamiento no contaba con ordenanza municipal correspondiente para la instalación de las mismas.

Una vez analizada toda la documentación incluida en el expediente, se concluyó que, las medidas que se habían tomado en el camino vecinal no eran suficientes para garantizar la seguridad vial para peatones y bienes, por lo que, reconocida la competencia de la administración local para ordenar y regular el tráfico en las vías urbanas, pero atendiendo a la falta de ordenamiento específico que permitiera regular el uso de medios o instrumentos que permitan mejorar la seguridad vial, se emitió una Resolución en la que se sugería que se valorase la posibilidad de crear una Ordenanza municipal que regulase, entre otras cosas, la concesión de licencia para instalación de bandas sonoras en las vías del municipio. Asimismo, en el caso concreto que nos ocupaba, y mientras se solventaran los inconvenientes existentes, que se buscara una alternativa, que pudiera ser aplicada en el camino vecinal, con el objetivo de mejorar la seguridad vial del lugar. No se recibió respuesta del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, por lo que se entendió que, no se aceptaba la Resolución de esta Institución y se procedió al archivo de la queja por haber llegado al límite de nuestras actuaciones.

### **13.3.3. Otras cuestiones**

Se incluyen en este apartado las quejas que reflejan situaciones reguladas en la normativa del tráfico, aunque no refieren actuaciones de la administración relativas a la tramitación de expedientes sancionadores, o respecto a las competencias de los municipios en materia de ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas.

En el **EQ-0569/2010**, un ciudadano manifestó al Diputado del Común que había dirigido un escrito al Ayuntamiento de Tegueste solicitando que se tomaran medidas e la regulación del tráfico durante la celebración de una romería, ya que en la celebración del año anterior, 2009, se había visto dificultado, incluso interrumpido, en ocasiones, el tráfico de los vehículos del servicio público de transporte. A petición de esta Institución, la administración local envió un informe, en el que daba cuenta de las medidas que se habían tomado en la junta local de seguridad, para garantizar el desarrollo normal del tránsito de los vehículos, tanto de transporte público de viajeros, como de carácter particular. El informe del ayuntamiento se recibió una vez se había celebrado el acto festivo, y nos confirmaban que el operativo planificado había funcionado con normalidad y eficacia. Se dio

cuenta al reclamante del contenido de lo informado por el ayuntamiento, y se archivó la queja por solución.

El **EQ-0706/2010** se origina por la falta de respuesta del Ayuntamiento de La Orotava a una petición del reclamante, que se reiteró hasta en tres ocasiones, y esta circunstancia motivó la admisión a trámite de la queja. Una vez que la citada administración nos informó que había puesto a disposición del interesado las copias de las ordenanzas en materia de tráfico vigentes en el municipio, se procedió al archivo de la queja por solución.

En el **EQ-0726/2010**, un ciudadano se dirigió al Diputado del Común argumentando la falta de respuesta del Ayuntamiento de La Oliva tras haber solicitado, por escrito, información acerca de la titularidad de una vía del municipio. Tras la intervención de esta Institución, el ayuntamiento respondió al interesado, por lo que se consideró que se había solucionado la cuestión que motivó la admisión a trámite de la queja, y se procedió a su archivo.

#### **13.4. Actuación de los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad**

La actuación de los agentes pertenecientes a las fuerzas y cuerpos de seguridad suele ser objeto de queja por dos cuestiones, por malos tratos infringidos a los ciudadanos, o por el trato incorrecto dispensado por los agentes durante sus actuaciones. Ambos casos, son graves, pues ponen en evidencia la falta de los agentes a los principios que, establecidos por la Ley, deben regir sus actuaciones.

Las quejas que esta Institución recibe sobre la práctica de los miembros pertenecientes a la Guardia Civil o al Cuerpo Nacional de Policía se trasladan al Defensor del Pueblo, ya que es ese alto Comisionado parlamentario el habilitado para supervisar a los entes pertenecientes a la administración general del estado. Se trasladaron 12 quejas a lo largo del ejercicio 2010.

Las conductas relativas al comportamiento de agentes de policía local son objeto de supervisión por esta Institución. En el año 2010 se registraron 7 quejas en este sentido.

En el **EQ-0785/2010**, un ciudadano de Santa Cruz de Tenerife presentó una queja argumentada en la falta de respuesta del ayuntamiento a un escrito que dirigió a la jefatura de la policía local; exponía el trato inadecuado que había recibido de un agente durante un control de tráfico.

A petición nuestra, el jefe de la policía local remitió un informe en el que nos comunica que, en cuanto al fondo del asunto, los hechos denunciados por el interesado no habían dado lugar a la apertura de ningún expediente disciplinario, ya que, según las manifestaciones del agente actuante y su compañero de patrulla, el comportamiento del ciudadano había sido reacio a las peticiones del agente (solicitud de permiso de conducir y documentación del vehículo, comprobación de que el vehículo contaba con los elementos de seguridad obligatorios tales como triángulos, chaleco reflectante, etc.), por lo que, la situación se desarrolló en un ambiente tenso. En cuanto a que no se hubiera contestado al reclamante, el motivo era que, las hojas de atención al ciudadano una vez cumplimentadas se analizan para, a continuación, darle el tratamiento adecuado, bien

remitiéndola para la iniciación del correspondiente procedimiento disciplinario o bien procediendo a su archivo cuando su contenido no desvela actuación que deba ser corregida disciplinariamente.

Comparadas las dos versiones, la exposición de lo ocurrido que había manifestado el reclamante en la queja, con la versión de los agentes, se consideró que no había motivos para sospechar de un trato incorrecto por parte de los agentes. No obstante, no podía darse por válido el protocolo de actuación que se venía siguiendo, con respecto al trámite que se daba a las hojas de atención al ciudadano. Según establece el artículo 42.1 e la Ley de Procedimiento Administrativo, la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación, en consecuencia, se consideró oportuno remitir una resolución en este sentido, que estaba en elaboración a fecha de cierre del ejercicio.

En el **EQ-0084/2010**, un ciudadano manifestó a este Diputado del Común que se había visto en la necesidad de adquirir, con urgencia, un medicamento. Acudió a la farmacia de guardia más próxima a su domicilio y tuvo que estacionar en las proximidades, porque la celebración de una prueba deportiva, le impidió acercarse a la citada farmacia. Una vez allí, fue víctima de conductas vejatorias protagonizadas por agentes de la policía local, uno de ellos le ordenó, con muy malos modos, que abandonara el lugar puesto que se iba a dar la salida de la prueba, sin atender a sus explicaciones acerca de su necesidad urgente de adquirir un medicamento. Admitida la queja a trámite, se preguntó al Ayuntamiento de Tacoronte si constaba acta levantada por los agentes a consecuencia de los hechos descritos por el interesado, y si se había elaborado el correspondiente plan de seguridad, para cubrir el evento deportivo citado, puesto que se tenía que tener previsto el acceso a la farmacia, en cualquier momento durante la celebración de la prueba deportiva, ya que estaba cubriendo el servicio de guardia de 24 horas.

Recibida la contestación, se afirmaba que el jefe del operativo desarrollado por la policía local, para cubrir la prueba deportiva, no tenía constancia de que hubiese habido ningún altercado con un ciudadano, y que, probablemente, los hechos que había descrito el afectado se correspondían con el momento justo en que se dio la salida de la prueba deportiva, cuando durante unos minutos, se impidió cruzar la calle. En relación con el plan de seguridad elaborado para cubrir la prueba, recogía las necesarias restricciones de tráfico para la realización de la misma, según los distintos momentos de su desarrollo, así como la señalización informativa necesaria para que los usuarios de las vías supieran de la celebración del acontecimiento deportivo y de las vías alternativas que tenían a su disposición. El reclamante no presentó alegaciones a lo informado por el ayuntamiento, y en atención su contenido, se procedió al archivo de la queja por no infracción del ordenamiento jurídico.

En el **EQ-0624/2010**, una ciudadana de Gran Canaria había solicitado a su ayuntamiento un informe de convivencia y residencia de ella y su hijo. Al parecer, el informe elaborado por la policía local no concordaba con la realidad. La interesada manifestaba que el agente encargado de la elaboración no había realizado correctamente las averiguaciones en lo relativo a la efectiva residencia en su domicilio habitual, y tampoco había

consultado el padrón municipal donde constaba dada de alta desde el año 2005. Añadía que este agente actuaba con predisposición en su contra por hechos ocurridos en el pasado.

Del análisis del informe emitido por el ayuntamiento se dedujo que, el agente de la policía local que elaboró el certificado de residencia-convivencia solicitado por la interesada, no incurrió en errores de forma voluntaria o con ánimo de perjudicarla, ya que las averiguaciones hechas en el entorno del domicilio para el que la reclamante había solicitado el certificado de convivencia y residencia dieron como resultado que el agente considerara que no era aquel su domicilio real. Puesto que el motivo de admisión a trámite de la queja había sido la actuación presuntamente irregular del agente durante la elaboración del mencionado certificado, al quedar aclarados los hechos, se consideró que la cuestión estaba solucionada y se procedió al archivo del expediente.

### **13.5. Situaciones que alteran la seguridad ciudadana**

Lo más común es que este tipo de quejas tengan su origen en los efectos negativos que provoca la acumulación de personas en la vía pública, por motivos diversos, como pueden ser la realización de "botellones" en los exteriores de los locales de ocio nocturno, tráfico de sustancias estupefacientes, o simplemente grupos de jóvenes que pasan los ratos de ocio en lugares donde hay viviendas próximas, con las consiguientes molestias para el descanso a consecuencia de los ruidos derivados de las conversaciones, risas y hasta peleas. Todas estas situaciones provocan complicadas molestias al ciudadano para poder llevar a cabo su actividad cotidiana, y se vea alterada la normalidad de su vida diaria en el grupo social en el que vive.

Es obligación de las administraciones públicas actuar ante las situaciones que alteran orden público para que estas situaciones no pongan en riesgo la convivencia social

Se han abierto siete expedientes, de los que continúan su tramitación cinco. A continuación, se hace referencia a algunos ejemplos de situaciones que vienen alterando la vida cotidiana de muchos ciudadanos de nuestra comunidad.

En el **EQ-0646/2010**, el afectado se dirigió a esta Institución para manifestar que, desde hacía más de ocho meses, en los exteriores de su domicilio, en las escaleras y puertas de acceso a la vivienda, se reunían grupos de personas que se dedicaban a pasar allí su tiempo de ocio, consumiendo alcohol, sustancias estupefacientes, haciendo ruido (música procedente de sus vehículos a muy alto volumen, gritos, etc.) hasta altas horas de la noche; añadía que era acosado e insultado al entrar o salir de su casa. Había solicitado la intervención de la autoridad municipal, con el objeto de terminar con la situación descrita, sin que hubiera recibido respuesta alguna a sus peticiones, y sin que se hubiera producido ninguna intervención para erradicar el problema que le afectaba.

Se pidió un informe al Ayuntamiento de Agaete sobre las distintas cuestiones planteadas por el interesado. La administración local citada nos hizo saber que de la denuncia del interesado se había dado parte al jefe de la Guardia Civil de Agaete, a la jefatura de la policía local y a la Delegación del Gobierno en Las Palmas, con el objeto de que se tomarán las medidas oportunas, según las respectivas competencias, para solventar el problema.

El reclamante, a través de un escrito de ampliación de datos, nos informó que el ayuntamiento le había comunicado que la alcaldía estaba valorando la posibilidad de modificar la estructura del espacio público próximo a su vivienda, como medida complementaria al control policial, destinada a erradicar la situación que venía alterando el orden público.

Hemos vuelto a dirigirnos a la administración local preguntándole sobre si se ha producido la modificación del espacio público, la frecuencia con que se realizan los servicios de control del orden público por parte de la policía local, y si se estaban realizando servicios conjuntos entre la policía local y la Guardia Civil. Esta petición ha tenido que ser reiterada.

En el **EQ-0949/2010**, una comunidad de propietarios comunico al Diputado del Común que, desde principios del año 2009, ejercía la prostitución en un domicilio particular próximo a sus viviendas. Como consecuencia de esta actividad, producían numerosos desordenes en la vía pública y alteraciones de la pacífica convivencia. Se habían dirigido por escrito al ayuntamiento solicitando que se tomaran medidas, sin que se hubiese producido ningún cambio en la situación.

Se admitió la queja a trámite y se solicitó un informe al Ayuntamiento de Antigua y, otro, salvando la ausencia de competencias de supervisión, a la Dirección Insular de la Administración General del Estado en Fuerteventura, sobre si se conocía la situación descrita por los interesados y las medidas que se tenía previsto tomar cada una de las administraciones.

Se recibió la contestación de la Administración General del Estado en Fuerteventura en la que se hacía constar que, desde que se conoció el problema por un escrito presentado por los afectados, se inició un seguimiento por parte de agentes de la Guardia Civil y, como consecuencia, se había elaborado un informe del que se desprendía, en primer lugar, que no se había observado alteraciones del orden público, ni alteraciones ilícitas, ni de tráfico o consumo de drogas (sic). En segundo lugar, que no constaba que el ejercicio de la prostitución fuera realizado por menores de edad o por mujeres en contra de su voluntad (sic). Además, se añadía que, en la medida de lo posible, se procuraría incrementar la presencia de patrullas en la zona. Se dio parte a los reclamantes del contenido del informe citado, y estos alegaron que no habían apreciado mayor presencia policial en los alrededores de sus viviendas, y que no era cierto que no se produjesen alteraciones del orden en la vía pública, haciendo referencia a desperfectos en vehículos estacionados en los alrededores de la vivienda donde se ejercía la prostitución, por los que se había presentado denuncia ante la policía local de Antigua, como en la Guardia Civil. Estamos a la espera de recibir contestación del ayuntamiento para determinar cuál es el trámite que se debe dar al expediente.

En el **EQ-1124/2010**, la empresa gestora de un complejo residencial se dirigió a esta Institución para comunicar las constantes alteraciones del orden público que se producían en las calles aledañas al mismo, derivadas de la presencia de personas en la vía pública. En la zona existen varios locales de ocio nocturno que abren al público de jueves a domingo, esto atrae a gran cantidad de personas, unos entran a los locales, mientras que otros permanecen en el exterior, produciéndose el llamado "botellón". Asimismo, tienen lugar numerosas peleas y altercados, gritos, daños al mobiliario urbano, uso de la calle como baño, etc. Estos hechos, añadía el

reclamante, impiden el descanso de los vecinos del lugar, además de poner en grave riesgo la seguridad ciudadana. La queja venía acompañada de numerosa documentación explicativa de la situación, entre otros, figuraban numerosas comparecencias ante la policía local, de vecinos y/o trabajadores de la zona próxima a los locales de ocio, exponiendo la grave situación que padecen, desde hace tiempo, sin que, al parecer, las mismas hubieran surtido efecto, ya que, según expresaba el promotor de la queja, la autoridad municipal no actuaba para proteger la seguridad ciudadana del lugar.

Admitida la queja a trámite, se recibió un informe del Ayuntamiento de Adeje en el que daba amplia cuenta de las medidas tomadas para intentar controlar las alteraciones del orden derivadas de la acumulación de personas en la vía pública con motivo de la asistencia a los locales de ocio, los puntos más destacados del informe fueron los siguientes (sic):

*"- Desde la primavera de este año, debido a la concentración de locales y a la existencia masiva de personas a los mismos y en sus exteriores, se han observado y denunciado en numerosas ocasiones, infracciones relacionadas con el consumo de bebidas alcohólicas y otras sustancias, (...)*

*- En todo momento las quejas, llamadas y comparecencias de denuncias formuladas ante este Cuerpo de Policía Local han sido debidamente atendidas por los funcionarios policiales de servicio (...)*

*-Con el objeto de tratar de erradicar las causas que originan las quejas y denuncias vecinales y desde el primer momento, se ordenaron dispositivos policiales por parte de este Cuerpo de Seguridad en algunos casos y en colaboración y coordinación con el Cuerpo Nacional de Policía y otros, (...)*

*- Como resultado de las actuaciones individuales y conjuntas entre ambos Cuerpos, se han realizado numerosas intervenciones policiales en los exteriores de dichos locales y frente a las actividades denominadas de "botellón", (...)*

*- Ante la situación se convocó una reunión extraordinaria de la Junta Local de Seguridad de este Municipio (...), se analizó el problema en profundidad, se establecieron las directrices generales y de planificación para hacer frente al mismo (...)*

*- Que a modo de resumen, según los antecedentes e informes obrantes en este Cuerpo, por parte de los funcionarios policiales, se han efectuado un total de 124 actas policiales, relacionadas con infracciones administrativas en la vía y espacios públicos y en torno a las actividades de la calle Castilla,(...).*

*- Las instrucciones y órdenes recibidas a este respecto y con el objeto de tratar de erradicar determinadas infracciones administrativas y penales en la vía y espacios públicos y emanados por parte de la Concejalía de Seguridad y Concejalía de Presidencia de este Ayuntamiento, es la del mantenimiento de la colaboración y coordinación en los operativos preventivos policiales individuales y conjuntos con el Cuerpo Nacional de Policía y la atención prioritaria y permanente de las llamadas telefónicas o privadas, para la atención inmediata, en función de las circunstancias, necesidades y disponibilidades de los recursos existentes (...)"*

De todo esto se ha dado parte a los reclamantes para que aleguen lo que consideren conveniente, y poder, entonces, continuar la tramitación del expediente.

Se recibieron dos quejas, los **EQ-1302/2010**, **EQ-1363/2010**, relacionadas con el ejercicio de la prostitución en la vía pública, a cualquier hora del día y de la noche, en distintos calles del municipio de Las Palmas de Gran Canaria; en ambos casos, se solicitó un informe al ayuntamiento, a través de la comisión especial de sugerencias y reclamaciones, sobre las actuaciones de la policía local destinadas a controlar los focos creadores de inseguridad, sobre la existencia de datos relativos al grado de conflictividad en los dos lugares y sobre las medidas complementarias al control policial que se tuviera previsto tomar. Estamos a la espera de recibir contestación en sendos expedientes.

En relación con las quejas de años anteriores, no hemos podido culminar la tramitación de una queja, **EQ-1871/2008**, en la que una ciudadana palmera 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 ser reiterado, incluso, se tuvo que recordar a la administración local citada su obligación de auxiliar con carácter preferente al Diputado del Común, pero no se ha recibido respuesta. Hemos iniciado gestiones complementarias de los trámites escritos.

### **13.6. Otras quejas**

Incluimos en este apartado las quejas de origen diverso y variado, que no encajan en ninguno de los epígrafes citados con anterioridad. La mejor forma de explicarlo es, a través de ejemplos sobre las situaciones que los ciudadanos han sometido a la consideración del Diputado del Común.

Un ciudadano presentó una queja, **EQ-1357/2010**, porque no estaba conforme con la resolución de archivo de actuaciones adoptada por el director de la Agencia Española de Protección de Datos, en un expediente iniciado a instancias de una denuncia suya. Del análisis de la documentación aportada por el reclamante no se apreciaron indicios de actuación administrativa irregular. Su disconformidad venía motivada por el desacuerdo con la interpretación normativa en que se basaba la decisión tomada por la Agencia Española de Protección de Datos. Este tipo de discrepancias debe resolverse en los órganos jurisdiccionales competentes. No obstante, se le orientó sobre la posibilidad de dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos acreditando su condición de interesado, conforme a lo establecido en el artículo 31 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común, con el objeto de conocer si, en efecto, se determinaba la apertura de un procedimiento sancionador por la Subdirección General de Inspección de Datos.

Una queja firmada por tres ciudadanos, el **EQ-1366/2010**, recogía el desacuerdo de estos con la actuación de la Subdelegación del Gobierno en Las Palmas por la presunta vulneración, de forma reiterada, de los derechos fundamentales de reunión, manifestación y reunión pacífica con argumentos sin fundamento. El Diputado del Común no puede supervisar la actuación de órganos que pertenecen a la administración general del estado, actuación que correspondería, en su caso al Defensor del Pueblo, por lo que se

procedió a solicitar conformidad a los interesados para efectuar el traslado al Alto Comisionado parlamentario.

En el **EQ-0403/2010**, el reclamante se había dirigido al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, solicitando recibir información acerca de la regulación aplicable a la circulación de bicicletas en el término municipal; dicha solicitud hubo de ser reiterada ante la falta de respuesta. Fue este el motivo por el que el interesado se dirigió al Diputado del Común. La mediación de esta Institución logró que se facilitara al ciudadano toda la información que había pedido, por lo que procedimos al archivo de la queja por solución.

En el **EQ-0956/2010**, un ciudadano manifestó su disconformidad con la tramitación del procedimiento sancionador, así como con la resolución sancionadora recaída sobre su persona, por la comisión de una infracción calificada como grave en el artículo 23, apartado a), de la Ley Orgánica 1/1992 de 21 de febrero. Puesto que el órgano administrativo encargado de llevar la tramitación del expediente sancionador pertenecía a la administración general del estado, la queja fue trasladada al Defensor del Pueblo.

### **13.7. Estado Resoluciones del Diputado del Común en área de Seguridad Pública**

Se han remitido cinco Resoluciones sobre el fondo del asunto. A continuación se expone un breve resumen de cada una, y el estado en que se encuentran.

**EQ-1548/2009.** Resolución dirigida al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria en materia de ordenación y control del tráfico, en ella se recordaba, en primer lugar, el deber legal de cumplir y hacer cumplir la normativa del tráfico y, en segundo lugar, se sugería la realización de determinadas actuaciones en aras de proteger la seguridad vial. La Resolución fue aceptada, y la queja se archivó por vías de solución.

**EQ-1137/2009.** Resolución dirigida al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife en materia de ordenación y control del tráfico. Se recordó a la administración municipal el deber legal de hacer cumplir las normas, en particular los bandos y demás disposiciones municipales dictadas para regular el funcionamiento de una parada de taxis. Asimismo, se sugirió al ayuntamiento se organizaran las patrullas de la policía local de tal forma que se diera una mayor cobertura de vigilancia a la misma. Se ha solicitado una aclaración al ayuntamiento sobre el contenido de la respuesta que nos ha hecho llegar, en principio, aceptando la Resolución.

**EQ-1365/2008.** Resolución dirigida al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna en materia de ordenación y control del tráfico, para que se estudiara la posibilidad de elaborar una ordenanza que amparase la instalación de bandas sonoras en la vía, destinadas a mejorar la seguridad vial. La resolución no fue aceptada, por lo que se procedió al archivo de la queja por límite de actuaciones.

**EQ-0411/2010.** Resolución dirigida al Ayuntamiento de Tijarafe en aras de lograr una seguridad vial óptima. La Resolución, que contenía una recomendación y una sugerencia, fue aceptada, y se archivó la queja por solución.

**EQ-0136/2009.** Resolución dirigida al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria relativa a la vigencia de una resolución del ayuntamiento sobre la práctica del nudismo. Se recomendó a la administración municipal se procediera a dejar sin efecto la resolución, por no ser el instrumento jurídico apropiado. La Resolución fue aceptada y se archivó la queja por estar en vías de solución la cuestión inicialmente planteada.

### **13.8. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Seguridad Pública**

**EQ-1365/2008.** Resolución del Diputado del Común al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna relativa al riesgo de atropello en una vía del municipio.

Nos dirigimos nuevamente a VE. En relación con el expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, alusivo a la falta de seguridad vial en un camino vecinal de ese municipio.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

1º) El 13 de junio de 2008, la reclamante presentó queja ante esta Institución, manifestando que se había dirigido, por escrito, a esa corporación solicitando que se tomaran medidas para limitar la velocidad en el camino vecinal "La Biromba" hacia el que daba su vivienda, añadiendo que no había recibido respuesta alguna a su petición.

2º) Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa corporación local (r/s n.º... de 19 de agosto de 2008), para que nos informara sobre el estado de tramitación de la solicitud que había presentado la reclamante, así como sobre las medidas que se hubieran adoptado para mejorar la seguridad en la vía. Esta petición hubo de ser reiterada (r/s n.º... de 24 de septiembre de 2008).

3º) Recibimos respuesta de esa corporación (r/s de ese ayuntamiento n.º..., de 10 de noviembre de 2008), en la que se hacía saber que "*Los trabajos de señalización vertical y horizontal de la vía conocida por Camino La Biromba comenzaron el día siete de julio y terminaron el treinta del mismo mes. Entre las distintas señales de reglamento que se instalaron están las de límite de velocidad que en esta vía y dada las características de la misma sin aceras y curvas peligrosas se limitó a 30 km.*"

4º) Tras conocer el contenido del informe citado en el apartado anterior, la reclamante volvió a dirigirse a nosotros para manifestar que, pese a la instalación de la señalización vial, algunos conductores, que además eran vecinos de la zona, seguían circulando a gran velocidad y sin respetar la señalización de limitación de velocidad, por lo que temía se pudiera producir un atropello. Además, añadía que la policía local no realizaba labores de vigilancia y control del tráfico por el lugar.

Se consideró oportuno solicitar a V. E. un nuevo informe (r/s n.º... de 27 de febrero de 2009) en el que se preguntaba por qué motivos la policía local no realizaba tareas de vigilancia del tráfico en el camino La Biromba, y si se tenía previsto llevar a cabo alguna otra actuación destinada a erradicar

la inseguridad vial del lugar. Nuestra petición fue reiterada (r/s n.º ... de 20 de mayo de 2009).

5º) Recibimos una nueva respuesta (r/s de ese ayuntamiento n.º ... de fecha 21 de mayo de 2009) por la que se nos hizo llegar una copia de un informe de la policía local en el que se leía "(...) *se han establecido servicios de vigilancia de la zona denunciada (...) sin que se haya observado la conducta descrita (...). Se solicita que por parte de los servicios de tráfico y señalización de este Ayuntamiento, se refuerce la misma -se entiende la seguridad vial- con bandas sonoras que impidan que los límites de velocidad señalados sean rebasados por los usuarios de dicha vía, así como, el estudio de cualquier otra medida que desde el citado servicio se estime oportuna y que redunde en la seguridad de la citada zona.*"

6º) Transcurrido un tiempo prudencial, solicitamos a la reclamante que nos informara en que situación se encontraba la vía, la interesada manifestó que no se había procedido a colocar las bandas sonoras que había recomendado la policía local, ni ninguna otra medida destinada a mejorar la seguridad vial. Además, nos informó que uno de los residentes de la zona había atropellado a un peatón, presuntamente, por circular con exceso de velocidad.

Volvimos a solicitar un tercer informe a V. E. (r/s n.º... de fecha 19 de octubre de 2009) preguntando por los motivos por los que no se había instalado ninguna medida destinada a mejorar la seguridad vial del camino La Biromba, siguiendo las recomendaciones de la policía local (según informe de esa Administración de 21/05/09, r/s n.º...), y si se tenía previsto llevar a cabo, en breve, alguna actuación encaminada a solucionar el problema que afectaba a los vecinos de la zona. Esta petición tuvo que ser reiterada (r/s n.º ... de 27 de noviembre de 2009), incluso, se envió un recordatorio del deber legal de colaborar con el Diputado del Común (r/s n.º ... de 29 de enero de 2010).

7º) Recibimos contestación de esa administración (r/s de ese ayuntamiento n.º... de 8 de febrero de 2010) en la que se leía que "*debe señalarse que conforme al informe policial remitido a esa Institución -entendemos que el de fecha 21/05/09 con r/s n.º ...- la citada vía cuenta con señalización de límite de velocidad y con el servicio de vigilancia policial adecuado. En cuanto a la petición de doña... de instalar bandas sonoras en la citada vía, este Ayuntamiento no cuenta con la Ordenanza Municipal correspondiente para la instalación de las mismas.*"

En virtud de los antecedentes expuestos, este Diputado del Común ha considerado oportuno someter al juicio de V.E. 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 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local regula en su artículo 25, punto segundo, apartado b) que "*el Municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas en materia de Ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas.*"

El mismo cuerpo legal, en el Título VI, Capítulo II sobre las actividades y servicios y concretamente en su artículo 84 establece que:

*"1. Las Entidades locales podrán intervenir la actividad de los ciudadanos a través de:*

*a) Ordenanzas y Bandos."*

**Tercera.-** 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 de 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 este expresamente atribuida a otra Administración.*

*b) La regulación mediante Ordenanza Municipal de Circulación, de los usos de las vías urbanas (...)"*

De lo expuesto, se deduce que la seguridad vial en el camino La Biromba, en estos momentos, es susceptible de mejorar, ya que la señalización con la que cuenta en la actualidad no ha sido suficiente para que algunos usuarios de la vía adapten la velocidad que imprimen a sus vehículos a la limitación existente, según lo informado por la reclamante.

Por otra parte, y según consta en un informe policial (evacuado por los agentes P-46 y P-114 de fecha 6/10/09), para mejorar la seguridad vial en el camino La Biromba, se solicitaba la instalación de bandas sonoras que impidieran que los límites de velocidad establecidos fueran rebasados por los usuarios de dicha vía. Sucede que la instalación de este sistema, destinado a mejorar la seguridad vial, requiere de una licencia previa concedida al amparo de una ordenanza que, actualmente, no existe en ese municipio; por tanto, es evidente que si ese ayuntamiento no toma una medida alternativa a las bandas sonoras, que pueda mejorar la seguridad en el camino La Biromba, ya que las bandas sonoras no pueden instalarse, al no existir la correspondiente ordenanza que regule su colocación, solo podemos concluir que la seguridad vial en el camino La Biromba no será la mejor posible, y avoca a los peatones a consecuencias negativas que pudieran sufrir derivadas del exceso de velocidad con el que algunos vehículos circulan por el lugar (atropellos, daños en las viviendas, etc.).

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 y ante la falta de ordenamiento específico que permita regular el uso de medios o instrumentos que permitan mejorar la seguridad vial, no solo en el camino La Biromba, sino en cualquier parte del término municipal de San Cristóbal de La Laguna, 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. E. las siguientes Sugerencias:

- Que se valore la posibilidad de crear una ordenanza municipal que regule, entre otras cosas, la concesión de licencia para instalar bandas sonoras en las vías del municipio donde resultara necesario, para mejorar la seguridad vial tanto de peatones, como de vehículos.

- En el caso concreto que nos ocupa, y mientras se solventen los inconvenientes existentes en estos momentos, para instalar bandas sonoras, que se busque una alternativa, que se pueda aplicar en el camino La Biromba con el objetivo de mejorar la seguridad vial del lugar.

**EQ-1137/2009.** Resolución del Diputado del Común al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, relativa a las molestias provocadas a los vecinos por una parada de taxis.

Nos dirigimos nuevamente a VE. en relación con el expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, promovido por don..., alusivo a las molestias derivadas de la ubicación de una parada de taxis próxima a un grupo de viviendas.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

1º) Esta queja tiene su antecedente en el **EQ-1909/2008**, cuya tramitación se origina por las molestias que provocaba a los vecinos de la calle Dr. Naveiras la parada de taxis, que se colocó a la altura del núm. 32, con motivo de las obras en el entorno del Hotel Mencey, y que unificaba la parada del hotel mencionado con la del Hotel Taburiente. Tras la oportuna tramitación, la queja se archiva por estar en vías de solución, después de que ese ayuntamiento (informe de 23/03/09 con r/s n.º...) comunicara a esta Institución que la parada de taxis unificada retornaría a su estado original una vez finalizadas las obras, hecho que estaba previsto para el mes de abril de 2009. Asimismo, se informaba que se había comunicado a los taxistas usuarios de la parada unificada que extremaran el cuidado para no causar molestias a los vecinos, especialmente a partir de las 22 horas; también se había dado indicaciones a la policía local para que aumentase el control del nivel sonoro en la parada y en las zonas adyacentes.

2º) En el mes de junio del año 2009, el señor... volvió a dirigirse a este Comisionado parlamentario (**EQ-1137/2009**), manifestando que las obras del Hotel Mencey habían finalizado en el mes de abril de 2009, pero que la parada de taxis unificada seguía en la calle Dr. Naveiras. Añadía que se estaba incumpliendo la promesa hecha a los vecinos de devolver las paradas a su lugar de origen una vez finalizadas las obras. Además, manifestó que también se había incumplido la promesa de que la policía local controlaría la parada para que, por una parte, no se excediera el número de taxis que podían ocupar la misma (máximo de 8 unidades) y, por otra, para evitar ruidos y molestias a los vecinos.

La queja fue admitida a trámite, y dirigimos una solicitud de informe a esa corporación con fecha 24/08/09 (r/s n.º...), en la que se preguntaba los motivos por los que la parada de taxis permanecía unificada si las obras habían finalizado; además, se preguntó sobre las actuaciones de la policía local en lo relativo al control del número de taxis que solía ocupar la parada, así como, los ruidos derivados de la actividad. Esta petición tuvo que ser reiterada con fecha 6/10/09 (r/s n.º...).

3º) Recibimos respuesta de esa corporación (r/s de ese ayuntamiento n.º ..., de 27 de octubre de 2009), en la que se hacía saber que el motivo para mantener la parada de taxis unificada, pese a la finalización de las obras, era que dichas obras aun no habían sido entregadas. Asimismo, se nos informaba que se había dado aviso a la policía local para que fueran tomadas en consideración las quejas de los vecinos, derivadas de las molestias que provocaba la parada.

El reclamante en contestación a este informe alegó que pese a lo informado por el ayuntamiento, se había modificado la señalización en la parada ampliando la franja horaria en que estaba permitida el ejercicio de la actividad; además, añadió que los taxistas no estaban respetando el número máximo de taxis permitidos en la parada (ocho), y hacían caso

omiso, también, a las recomendaciones de la autoridad municipal acerca de evitar ruidos que causaran molestias a los vecinos. Expuso también el reclamante que, tras haber realizado varias gestiones personales, tanto él como muchos de los vecinos afectados tenían la impresión de que la intención de la autoridad municipal era dejar la parada de forma definitiva en la calle Dr. Naveiras, pese a la pérdida de calidad de vida que esto supondría para los vecinos.

Una vez analizada toda la información del expediente de queja, se consideró oportuno solicitar otro informe complementario del primero.

Dirigimos una nueva petición a esa corporación, a través de la comisión especial de sugerencias y reclamaciones (r/s n.º ..., de fecha 27/11/10) en la que se preguntaba:

1.- Plazo de tiempo estimado para que se produjera la recogida de la obra de los exteriores del hotel Mencey (ya finalizada).

2.- Plazo de tiempo estimado para que se produjera el retorno de las paradas de taxis a su ubicación original (exteriores de los hoteles Mencey y Taburiente).

3.- Copia de los partes levantados por la policía local, en su labor de seguimiento y control de las infracciones tanto del número de taxis que usaban la parada habitualmente, del volumen de los ruidos que provocaba el ejercicio de la citada actividad y del incumplimiento del horario que había establecido la nueva señalización.

Esta petición fue reiterada con fecha 10/02/10 (r/s n.º ...).

4º) Recibimos la contestación a esta segunda petición con tres informes, que llegaron de forma sucesiva y que relacionamos.

- Informe de fecha 11/03/10 (r/s ese Ayuntamiento n.º ...) emitido por la sección de seguridad vial y ordenación de la circulación, y que respondía a las cuestiones planteadas de la siguiente manera:

1) Plazo tiempo estimado para que se produzca el recibimiento de la obra: *"por esta Sección se desconoce la fecha de entrega no obstante el servicio municipal que recepciona las obras es el Servicio de Proyectos Urbanos, Infraestructuras y Obras"*.

2) Plazo de tiempo estimado para que se produzca el retorno de las paradas a su ubicación original: *"se ignora el plazo para la reubicación de estas paradas a sus lugares iniciales"*.

3) En cuanto a la actuación llevada a cabo por la policía local: *"esta Sección le ha dado traslado de su petición a la Policía Local"*.

- Informe de fecha 15/03/10 (r/s ese Ayuntamiento n.º ...) emitido por la sección de seguridad vial y ordenación de la circulación, en el que se podía leer *"Por medio de orden transitoria se ordenó la vigilancia de las molestias producidas por los taxistas en horario nocturno en dicha parada, desarrollándose las labores de vigilancia sin que se produjera ningún tipo de incidencia. En relación al control de taxis que utilizan la parada habitualmente cabe destacar que a este tipo de servicio normalmente se acude a requerimiento de los propios taxistas, no pudiendo determinar además, si se ha procedido a efectuar denuncia sobre algún vehículo (...). Por lo que se refiere al incumplimiento del horario también es difícilmente determinable (...). Sobre todas estas quejas (...) cabe destacar dos cuestiones: en primer lugar las quejas no son generalizadas (...) y en segundo lugar para conseguir un cumplimiento riguroso sobre las quejas que se denuncian, habría que destinar una dotación policial de manera*

*permanente en dicha parada durante el horario de su utilización, cuestión esta inviable (...). No obstante, por parte de esta Jefatura se han reiterado las oportunas instrucciones a las distintas Unidades Operativas de esta Policía para proceder como legalmente está establecido formulando las correspondientes denuncias de las infracciones que se observan”.*

- Informe de fecha 30/03/10 (r/s ese Ayuntamiento n.º ...) emitido por el Servicio de proyectos urbanos, infraestructuras y obras, en el que se podía leer *“Que siguiendo el protocolo establecido para la recepción de las urbanizaciones, además de los informes preceptivos de nuestro departamento, se solicitan los correspondientes a tráfico, alcantarillado y agua potable, estos últimos no los hemos recibido. En cuanto tengamos todos los informes favorables propondremos la recepción al Consejo. Por lo tanto, al estar sujetos a la contestación de otros Servicios, no podemos dar una fecha estimada para la firma del acta de recepción.”*

5º) De todos los informes se ha remitido copia al reclamante; respecto a los tres últimos, ha presentado alegaciones afirmando que las molestias provocadas por los taxis continúan produciéndose (emisión de gases, ruidos de los motores de los vehículos, apertura y cierre de puertas, conversaciones en voz alta, etc.), que sigue sin respetarse el número máximo de ocho taxis en la parada, y tampoco el horario, pues lo normal es que haya vehículos en la parada desde las 4.30 horas.

En virtud de las consideraciones expuestas, este Diputado del Común ha estimado oportuno someter al juicio de V.E. 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 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local establece en su artículo 25, punto segundo, apartados a), f), y II) que *“El Municipio ejercerá en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias:*

*a) Seguridad en lugares públicos.*

*f) Protección del medio ambiente.*

*II) Transporte público de viajeros.*

**Tercera.-** La Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de fuerzas y cuerpos de seguridad regula en su artículo 1.3 que *“Las corporaciones locales participarán en el mantenimiento de la Seguridad Pública en los términos establecidos en la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local y en el marco de esta Ley.”*

El cuerpo legal citado regula en su Título V titulado de las policías locales, en su artículo 53.1.d) que *“Los cuerpos de policía local deberán ejercer las siguientes funciones: policía administrativa, en lo relativo a las ordenanzas, bandos y demás disposiciones municipales dentro del ámbito de sus competencias.”*

Cuarta: La Ordenanza de protección del medio ambiente contra la emisión de ruidos y vibraciones, vigente en ese municipio, regula en su

artículo 1 que *"La presente Ordenanza tiene por objeto regular la actuación municipal en cuanto a la protección del medio ambiente contra la perturbación producida por los ruidos y vibraciones en general."*

El artículo 2 establece que *"quedan sometidas a su normativa, de obligatoria observancia en todo el territorio o ámbito del término municipal, todos los aparatos, construcciones, instalaciones, obras, vehículos, transportes y en general todas las actividades y comportamientos que produzcan ruidos o vibraciones que ocasionen molestias o peligros a los vecinos."*

Asimismo, el artículo 3 añade que *"Corresponderá al Alcalde, previo los informes procedentes, exigir bien de oficio o a instancia de parte, la adopción de las medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, ordenar cuantas inspecciones sean necesarias y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento de lo ordenado."*

Finalmente, en el artículo 5 podemos leer que *"La intervención municipal tenderá a conseguir que los ruidos y vibraciones que se produzcan en el hábitat municipal no excedan de los límites que se determinan en esta Ordenanza."*

Por lo tanto, del análisis de lo expuesto, se deduce que la actual parada unificada de taxis, situada en la calle Dr. Naveiras de esa ciudad, produce numerosas molestias a los vecinos más próximos a la misma, resultando especialmente molestas las que tienen lugar en horas propias del descanso, tanto diurno como nocturno. Se concluye de los informes que nos ha hecho llegar esa administración, que la policía local realiza controles aleatorios, o a requerimiento de cualquier vecino afectado, sobre las condiciones de la parada (número de taxis, volumen de ruidos derivados del ejercicio de la actividad, etc.), pero por lo manifestado por el reclamante, estos no son suficientes para mantener un entorno tranquilo en los alrededores que permita la pacífica convivencia entre la actividad del taxi y los vecinos residentes más próximos a la parada.

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 Recuerda a V. E. el deber legal que tiene la Administración Pública de actuar, en todo caso, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, y por tanto, cumplir y hacer cumplir el ordenamiento jurídico vigente, y particularmente en este caso, los Bandos y demás Disposiciones Municipales que hayan sido dictadas para regular el funcionamiento de la parada de taxi, situada en la calle Dr. Naveiras de ese municipio, en aras a erradicar las molestias innecesarias (sobre todo durante las horas de descanso nocturno) que el funcionamiento de la misma ha venido provocando a los vecinos más cercanos a la misma.

Asimismo, se Sugiere a V. E.:

- Que se valore la posibilidad de organizar los servicios de las patrullas de la policía local de tal manera que se incremente la vigilancia en la calle Dr. Naveiras, en particular en los momentos propios del descanso, especialmente durante el horario nocturno de funcionamiento de la parada.
- Que se hagan controles de los niveles de ruido procedentes de la parada que permitan determinar si estos superan los niveles permitidos por la Ordenanza vigente, para proceder a tomar las medidas que fueran necesarias, con el fin de evitar molestias y las alteraciones de la pacífica convivencia que pudieran llegar a producirse.

**EQ-0136/2009.** Resolución del Diputado del Común al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, relativa a la vigencia de la Resolución n.º 22 925, de 4 de noviembre de 2005 del ayuntamiento, reguladora de la práctica del nudismo.

Nos dirigimos nuevamente a V. E. en relación con el expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, alusivo a la prohibición de la práctica del nudismo en los espacios públicos de esa localidad.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

1º) El 13 de febrero de 2009, los reclamantes presentaron un escrito de queja ante esta Institución, manifestando su disconformidad con la vigencia de la Resolución n.º 22 925, de 4 de noviembre, de 2005, de la concejalía de seguridad y movilidad ciudadana de ese Ayuntamiento, por la que se prohibió la práctica del nudismo en los espacios públicos del término municipal de Las Palmas de Gran Canaria. Consideraban que esa Administración carecía de habilitación legal para intervenir en las actividades de los particulares obligándolos, en este caso, al uso de prendas de vestir en los espacios públicos del municipio, y más concretamente, en las playas.

2º) Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa corporación local (r/s n.º ... de 23 de marzo de 2009), para que nos informara si la Resolución n.º 22 925 estaba vigente y, en caso afirmativo, cuál era la base legal en la que se fundamentaba.

Nuestra petición fue reiterada en dos ocasiones el 20/05/09 (r/s. n.º ...), y el 7/07/09 (r/s. n.º ...).

3º) Recibimos respuesta de esa corporación (r/s. de ese ayuntamiento n.º ..., de 24 de julio de 2009), haciéndonos saber que, efectivamente, la Resolución que nos ocupa estaba en vigor. Asimismo, se aportaba copia de la Resolución n.º 2 536 de 13 de febrero de 2007, del concejal del área de seguridad y movilidad ciudadana como justificativo de la base legal que fundamenta la Resolución n.º 22 925.

4º) Analizada la documentación del expediente, se consideró que la información disponible no era suficiente, por lo que se consideró oportuno dirigir una nueva petición de informe a ese ayuntamiento (r/s n.º..., de 16 de noviembre de 2009) solicitando que se nos facilitara la copia de la Ordenanza municipal vigente en materia de práctica del nudismo en los espacios públicos del término municipal, así como el informe jurídico sobre la competencia del concejal que, en su momento, dictó la Resolución n.º 22 925.

Esta petición tuvo que ser reiterada dos veces el 21/12/09 (r/s n.º ...), y el 29/01/10 (r/s n.º ...).

5º) Con fecha 9/02/10 (r/s de ese ayuntamiento n.º ...) se nos remitió la contestación, que contenía el informe de la secretaría general del Pleno, y copia de la documentación justificativa de la competencia del concejal que había dictado la Resolución n.º 22 925; además, se adjuntaba un informe de la concejalía delegada de playas en el que se hacía referencia al contenido del Título V, del vigente Reglamento municipal de costas y playas, sobre derechos y obligaciones del usuario. Se podía leer que *"La propuesta de esta Concejalía Delegada de Playas es la de introducir un apartado más a los cinco ya existentes (refiriéndose al artículo 27 del Reglamento) en este sentido: el Ayuntamiento delimitará zonas en playas y litorales para la práctica del naturismo, debidamente señalizadas"*.

6º) De los dos informes que esa administración nos ha hecho llegar se ha trasladado copia a los interesados para su conocimiento. En ambos casos han presentado alegaciones en contra de su contenido , y se han reafirmado en su solicitud inicial acerca de la vigencia de la Resolución n.º 22 925.

En virtud de los antecedentes expuestos, este Diputado del Común ha estimado oportuno someter al juicio de V. E. las siguientes

### **consideraciones**

**Primera.-** Los reclamantes presentaron la queja manifestando que, a su juicio, la Resolución n.º 22 925 del concejal del área de seguridad y movilidad ciudadana era ilegal. Debemos comprobar la adecuación de esta medida, dispuesta por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, al ordenamiento jurídico vigente.

La potestad reglamentaria está atribuida al Pleno del ayuntamiento en razón de lo estipulado en el artículo 22.2. d) de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local (LBRL), todo ello con carácter indelegable (artículo 22.4); mientras que en el artículo 21.1.e) de la misma Ley se reconoce como facultad propia del Alcalde la de dictar bandos.

Los decretos o bandos de la alcaldía están destinados al recordatorio del derecho vigente, a la publicación de las obligaciones creadas por las ordenanzas municipales o al desarrollo de cualquier actividad ejecutiva previamente recogida en ordenanza.

Como se reconoce en la Sentencia del Tribunal Supremo de 23/10/02 *"ciertamente no existe una normativa legal que concrete claramente cual es el ámbito propio de una u otra clase de disposiciones municipales, que con frecuencia aparecen citadas de modo conjunto (art. 84.1.a) de la LBRL). Únicamente el artículo 7.1 del Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales (RSCL) atribuye al carácter de Ordenanza o Reglamento a las disposiciones acordadas por dichas Corporaciones, mientras que en el apartado tercero del mismo artículo reserva el concepto de Bandos a las disposiciones "que no reúnen las características" de los anteriores. Lo cual tan solo pone de relieve el carácter corporativo de las primeras frente a la ausencia de este requisito en las segundas, sin mayores especificaciones (...) también es cierto que la Jurisprudencia se ha encargado de precisar en alguna medida (Sentencias de 10/05/1991 y, especialmente las de 18/10/1983 y 24/10/1983) la diferencia existente que cabe apreciar entre unas y otras, con el fin de evitar que se pueda sustraer a la competencia del Pleno corporativo la facultad de fijar normas reglamentarias de carácter general cuya elaboración ha de ajustarse a un procedimiento dotado de las garantías que han quedado expuestas. Esa precisión se ha efectuado atendiendo primordialmente al criterio de que los Bandos tienen por objeto determinar cuestiones de tono menor y carácter instrumental (...), acordadas para la menor ejecución de la normativa fijada por las Ordenanzas propiamente dichas, u otras disposiciones de rango superior (...)."*

La misma sentencia, por la que se desestima el recurso de casación interpuesto por el Ayuntamiento de Madrid contra la sentencia dictada por la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, declarando nulo de pleno derecho un Bando dictado por el alcalde, sienta, en su fundamento de derecho tercero que *"El acto impugnado (es decir el Bando) no se limita a refundir o instrumentar la ejecución de*

*normas reglamentarias, sino a regular auténticamente con vocación de permanencia (...), estableciendo prohibiciones, tipificando infracciones y previendo la imposición de sanciones por su incumplimiento (...). Reúne por tanto las condiciones de generalidad, estabilidad y fijación de derechos y obligaciones para los administrados que son características de las normas reglamentarias, y cuya aprobación en el ámbito del municipio es competencia exclusiva del Pleno del Ayuntamiento, en virtud de lo preceptuado en el artículo 22.2.d) de la LBRL."*

**Segunda.-** Debemos analizar, también, lo relativo a la delegación de competencias de la Alcaldía Presidencia de esa corporación en la fecha en que se dictó la Resolución n.º 22 925 de 4 de noviembre de 2005.

El Decreto núm. 11 553, de 16 de junio de 2003, de la Alcaldía-Presidencia, nombraba a don..., concejal delegado del área de seguridad y movilidad ciudadana, y se establecía en el apartado resolutorio segundo que *"La delegación general de competencias a favor de los citados Concejales (...) comportará, tanto la facultad de dirección del Área correspondiente, como su gestión, incluida la firma de cuantos documentos de trámite o definitivos, incluidas las propuestas de resolución y los decretos, sean necesarias para la ejecución de la citada delegación y, en especial, las que a continuación se indican: la potestad sancionadora (art. 21.1.n, LBRL), la de representación (art. 21.1.b, LBRL)."*

Tras la modificación de la LBRL llevada a cabo por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, fue dictado el Decreto núm. 115/2004, de 7 de enero, de la Alcaldía-Presidencia que, en su apartado tercero sobre la vigencia del actual (de ese momento, año 2004) nombramiento de concejales delegados de áreas, mantenía la vigencia del Decreto de Alcaldía núm. 11 553, de 16 de junio de 2003, así como las competencias y funciones atribuidas a los concejales en el mismo. Asimismo, en el apartado sexto del citado Decreto de Alcaldía núm. 115/2004, se recogía, en su punto segundo, que: *"Se delega en las Concejalías de Áreas las funciones atribuidas a la Alcaldía por el artículo 124.4 de la LBRL, modificada por Ley 57/2003, de 16 de diciembre, (...) : 3. Dictar decretos e instrucciones."*

A la vista de las consideraciones expuestas debemos concluir que:

1.- La Resolución n.º 22 925, de 4 de noviembre de 2005, de la concejalía de seguridad y movilidad ciudadana, pese a ostentar el concejal responsable competencias para dictar decretos e instrucciones, no resulta ser el instrumento jurídico apropiado para establecer prohibición alguna.

2.- Cualquier regulación que reúna las condiciones de generalidad, estabilidad y fijación de derechos y obligaciones para los administrados que son características de las normas reglamentarias debe ser aprobada por el Pleno de la corporación local.

Por las conclusiones expuestas recomendamos a V. E. que se proceda a dejar sin efecto la Resolución n.º 22 925, de fecha 4 de noviembre de 2005, de ese ayuntamiento, por no ser el instrumento jurídico formal apropiado para intervenir, mediante la prohibición, en la actividad privada de los ciudadanos.

**EQ-0411/2010.** Resolución del Diputado del Común al Ayuntamiento de Tijarafe relativa a la seguridad vial en dos caminos vecinales.

Nos dirigimos nuevamente a V. S. en relación con el expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, alusivo a la falta de seguridad vial en unos caminos vecinales de ese municipio.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes hechos:

1º) Esta queja tiene su antecedente en el expediente **EQ-1397/09**, cuya tramitación se originó por la falta de respuesta de ese ayuntamiento a la solicitud que había presentado el reclamante, relativa a la presunta falta de seguridad vial en unos caminos vecinales de ese municipio. Tras la oportuna tramitación, ese Ayuntamiento remitió sendos informes, explicando tanto los motivos por los que no se había dado respuesta por escrito al reclamante, como sobre el fondo de la cuestión (informe de 15/01/10 con r/s n.º ..., e informe de fecha 2/03/10 con r/s n.º ...). En particular, en relación con la seguridad vial del camino de Aguatavar en su conexión con el camino El Camellón, se informó de las obras de mejora realizadas (rebaja de la pendiente y ensanchado de la rampa) destinadas a permitir unas maniobras más cómodas y seguras; asimismo, se daba cuenta de la colocación de un espejo que permitía la visibilidad total en el cruce. En un informe de la policía local, que se anexaba, constaba que podría colocarse una señal vertical de "stop", hecho que contribuiría a la mejora de la seguridad vial en la zona, sin embargo, esta medida quedaba pendiente de consignar la partida económica para llevarla a cabo. La queja fue archivada por solución, toda vez que se consideró que la seguridad vial quedaba garantizada.

2º) El 17 de marzo de 2010, se recibió en esta Institución un escrito de alegaciones, firmado por un grupo de vecinos y usuarios de los caminos de Aguatavar y El Camellón, manifestando que las obras realizadas no mejoraban la seguridad vial en el lugar. Añadían, además, que el espejo que se había colocado en el cruce no tenía la orientación correcta, por lo que no podía cumplir con su función de dar una visibilidad completa del cruce a los usuarios de la vía.

3º) Se estudiaron las alegaciones planteadas y se determinó incoar un nuevo expediente de queja; este Diputado del Común requirió a esa corporación local (r/s n.º ... de 14 de mayo de 2010); petición que hubo de ser reiterada (r/s n.º ... de 23 de junio de 2010).

4º) Recibimos la comunicación de esa corporación (r/s de ese ayuntamiento n.º ..., de 6 de julio de 2010), en la que no se daba respuesta a ninguna de las cuestiones que se habían planteado en nuestra petición de informe. Únicamente, se hacía constar que, en el presupuesto correspondiente al año 2010, no constaba partida económica alguna destinada a invertir en el camino El Camellón.

En virtud de los hechos expuestos, este Diputado del Común ha estimado oportuno someter al juicio de V. S. las siguientes

### **consideraciones**

**Primera.-** De acuerdo con el artículo 9.1 de la Constitución Española, los ciudadanos y los poderes públicos están sujetos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico. Añade el artículo 103.1 del mismo texto legal que la Administración Pública actúa en todo caso con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho.

**Segunda.-** La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local regula en su artículo 25, punto segundo, apartados b) y d)

respectivamente, que *"El Municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas en las siguientes materias:*

*b) Ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas.*

*d) (...) pavimentación de las vías públicas urbanas y conservación de caminos y vías rurales."*

**Tercera.-** 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 de Motor y Seguridad Vial, establece en el artículo 1, en lo referente al objeto de la Ley que:

*"1. La presente Ley tiene por objeto establecer una regulación legal en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.*

*2. A tal efecto, la presente Ley regula:*

*a) El ejercicio de las competencias que, de acuerdo con la Constitución y los Estatutos de Autonomía, corresponden en tales materias a la Administración del Estado, así como la determinación de las que corresponden en todo caso a las Entidades locales.*

*b) Las normas de circulación para los vehículos, así como las que por razón de seguridad vial han de regir para la circulación de peatones y animales por las vías de utilización general; estableciéndose a tal efecto los derechos y obligaciones de los usuarios de dichas vías.*

*c) Los elementos de seguridad activa y pasiva y su régimen de utilización (...)*

*d) Los criterios de señalización de las vías de utilización general (...)"*

Para mayor abundamiento, el artículo 2 del mismo texto, sobre el ámbito de aplicación regula que:

*"Los preceptos de esta Ley serán aplicables en todo el territorio nacional y obligarán a los titulares y usuarios de las vías y terrenos públicos aptos para la circulación, tanto urbanos como interurbanos, a los de las vías y terrenos que, sin tener tal aptitud sean de uso común y, en defecto de otras normas, a los titulares de las vías y terrenos privados que sean utilizados por una colectividad indeterminada de usuarios."*

Finalmente en el artículo 7 de la Ley que nos ocupa, en relación con las competencias de los municipios se establece 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,(...)"*

De todo lo expuesto podemos concluir que:

1º) La seguridad vial en los caminos de Aguatavar y El Camellón ha sido mejorada después de las obras realizadas por esa administración local sobre la vía (punto de conexión entre ambos caminos vecinales), así como, por la colocación de un espejo destinado a conseguir la visibilidad total en el cruce, según lo informado por esa administración local, en los oficios de fechas 15/01/10 y 2/03/10, respectivamente.

2º) Algunos usuarios de las vías citadas consideraron que las obras realizadas por ese ayuntamiento no habían mejorado las condiciones de seguridad de las vías camino de Aguatavar y camino El Camellón, y que el espejo, que se había colocado, no estaba cumpliendo su función, al no tener la orientación adecuada.

3º) Estaba pendiente la colocación de una señal vertical de Stop, en el camino El Camellón, que contribuiría a incrementar la seguridad en la incorporación de los vehículos al camino de Aguatavar, pero que carecía de la correspondiente consignación presupuestaria.

De acuerdo con las consideraciones expuestas, y reconocida la facultad de la Administración que preside para ordenar y regular el tráfico en las vías de su competencia, 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 Recomendación:

- Que se dé orden a los servicios municipales que corresponda, para que se realice con la frecuencia que se estime oportuna, una comprobación de la orientación del espejo situado en el cruce de los caminos de Aguatavar y El Camellón, para que este pueda cumplir, en todo momento, con la función para la que fue colocado, esto es, visibilidad completa del cruce de caminos.

Asimismo, sugerimos a V. S.

- Que se valore la posibilidad de destinar, en cuanto sea posible, una partida presupuestaria para la instalación de la señal vertical de Stop en el camino El Camellón, para que, conjuntamente al resto de medidas que ya se han tomado (obras en la vía y colocación de un espejo), se pueda alcanzar un grado de seguridad vial óptimo en el lugar.

**EQ-1548/2009.** Resolución del Diputado del Común al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, relativa a la seguridad vial de algunas calles del municipio.

Nos dirigimos nuevamente a V. E. en relación con el expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, alusivo a la falta de seguridad vial en dos vías de ese municipio.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

1º) El 15 de diciembre de 2009, el reclamante presentó una queja ante esta Institución, exponiendo los riesgos que los peatones de ciertas calles de ese municipio soportaban a diario. Según sus manifestaciones, el peatón no podía circular por la acera de los números impares de la calle "General Bravo", y tampoco por la acera derecha de la calle "Maninindra" en dirección a la "Avenida Primero de Mayo", al estar ocupadas por los vehículos de... que asisten al colegio de..., que usaban las aceras para estacionar y poder dejar o recoger a los alumnos del citado centro educativo. Añadía el señor..., que estas eran calles con intensa circulación de vehículos, por lo que los peatones corrían un gran riesgo de ser atropellados al tener que bajar al asfalto, para poder continuar su camino. Exponía el reclamante que la policía local de esa ciudad, pese a conocer el problema, no hacía nada por evitarlo.

2º) Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa corporación local (r/s n.º ... de 21 de diciembre de 2009), para que nos informara sobre los hechos expuestos por el reclamante. Esta petición hubo de ser reiterada en dos ocasiones el 26/01/10 (r/s n.º ...), y el 05/03/10 (r/s n.º ...).

3º) Recibimos la respuesta de esa corporación (r/s de ese ayuntamiento n.º ..., de 08/03/10), en la que se hacía llegar un informe de la jefatura de la policía local en el que se podía leer que "(...) del informe emitido por el Jefe de la Zona Uno se desprende que el aparcamiento indebido se produce en horas de entrada y salida de los escolares del Colegio....., que la duración de esta incidencia no rebasa más que el tiempo estrictamente necesario para dejar a los menores y que se llevan a cabo actuaciones de forma regular siempre que la disponibilidad de medios humanos y de servicios lo permite (...) durante el año 2009 se impusieron catorce

*denuncias en la calle Maninindra y setenta y tres denuncias en la calle General Bravo (...)*"

4º) Del informe que esa administración nos hizo llegar, se trasladó copia al interesado para su conocimiento. En relación con la cuestión que nos ocupa en esta Resolución (seguridad vial de las calles "General Bravo" y "Maninindra"), el reclamante presentó alegaciones del siguiente tenor *"Acerca de los aparcamientos de vehículos sobre las aceras de las calles General Bravo y Maninindra durante los horarios de entrada y salida de los alumnos/as del Colegio... que suelen durar en su totalidad (mañana y tarde) casi dos horas, el peatón se ve obligado a circular por la calle (...). Además, fuera del horario del movimiento escolar a cualquier hora del día (mañana y tarde) estacionan vehículos al no existir vigilancia policial (...)"*.

En virtud de los antecedentes expuestos, este Diputado del Común ha estimado oportuno someter al juicio de V. E. 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 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local regula en su artículo 25, punto segundo, apartado b) que *"el Municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas en materia de ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas."*

**Tercera.-** 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 de Motor y Seguridad Vial, establece en su artículo 7, en relación con 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 este expresamente atribuida a otra Administración"*.

El artículo 38 del mencionado texto, acerca de las Normas Generales de parada y estacionamiento, en su punto tres regula que *"La parada y el estacionamiento deberán efectuarse de tal manera que el vehículo no obstaculice la circulación ni constituya un riesgo para el resto de los usuarios de la vía (...)"*

Asimismo, el artículo 39 sobre prohibiciones de paradas y estacionamientos, en su punto segundo, apartado e) establece que *"queda prohibido estacionar sobre as aceras, paseos y demás zonas destinadas al paso de peatones (...)"*.

Finalmente, el RDL 339/1990, de 2 de marzo, establece en el artículo 75, punto segundo que *"Los agentes encargados de la vigilancia del tráfico deberán denunciar las infracciones que observen cuando ejerzan funciones de vigilancia y control de la circulación vial"*.

Del análisis de todo lo expuesto, se deduce que la policía local de ese municipio conoce la situación que viene produciéndose en las calles General Bravo y Maninindra, donde tienen lugar de forma diaria, y, al menos, durante el periodo escolar, estacionamientos indebidos de vehículos sobre

las aceras, que obligan al peatón a tener que usar la parte de la vía destinada al tráfico de vehículos para poder continuar su camino. Bien es cierto, que la policía local cumple con su deber de ordenación y control del tráfico, pues podemos leer en el informe emitido por la jefatura de policía local que *"se llevan a cabo actuaciones de forma regular"*. No obstante, pudiera deducirse que hay cierto grado de permisividad hacia los estacionamientos en las aceras próximas al centro escolar, ya que también podemos leer en el informe citado que *"la duración de esta incidencia no rebasa más que el tiempo estrictamente necesario"*. Cuando este tipo de estacionamientos se producen, supone un incumplimiento de la normativa vigente en materia de tráfico que, además, entraña un riesgo de atropello para los peatones, e incluso, podría ocasionar un accidente con otro vehículo que circula por la vía, cuando el vehículo mal estacionado abandona la acera.

Se concluye, por tanto, que la seguridad vial en las calles general Bravo y Maninindra de esa ciudad, en particular para los peatones, es susceptible de mejorar, siempre y cuando se impidan los estacionamientos indebidos sobre las aceras, en las horas de entrada y salida del alumnado del centro educativo próximo, incrementando el control y la ordenación del tráfico por parte de la policía local de ese municipio.

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, 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 recordar a V. E. el deber legal que tiene la Administración Pública de actuar, en todo caso, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, y por tanto, ceñirse estrictamente a lo establecido en la normativa vigente en materia de tráfico, circulación de vehículos y seguridad vial, en particular en lo dispuesto por los artículos 7.a), 38.3, 39.2.e), y 75.2 del RDL 339/1990, de 2 de marzo, que se han citado en la consideración tercera de esta Resolución.

Asimismo, se sugiere a V. E. que se valore la posibilidad de organizar los servicios de las patrullas de la policía local de tal manera que se incremente la vigilancia en las calles General Bravo y Maninindra, coincidiendo con las horas de entrada y salida del alumnado del colegio..., con el objeto de que la presencia policial tenga un efecto disuasorio sobre todos aquellos conductores que pretendan realizar estacionamientos indebidos en las aceras de las calles mencionadas.

## **14. SEGURIDAD SOCIAL**

### **Índice:**

#### **14.1. Introducción**

##### **14.1.1 Consideraciones generales**

##### **14.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

#### **14.2. Afiliación, cotización y recaudación**

**14.3. Prestaciones de incapacidad**

**14.4. Pensiones de jubilación**

**14.5. Prestaciones de supervivencia y familiares**

**14.6. Prestaciones por desempleo**

**14.7. Asistencia sanitaria**

**14.1. Introducción**

**14.1.1. Consideraciones generales**

En materia de Seguridad Social, las cuestiones denunciadas sobre las actuaciones administrativas suelen exceder de nuestro ámbito competencial, por pertenecer el organismo actuante a la Administración General del Estado. La legislación básica y el régimen económico de la Seguridad Social es competencia reservada al Estado, sin perjuicio de la ejecución de sus servicios por la Comunidad Autónoma. De acuerdo con lo previsto en la Ley del Defensor del Pueblo y en el Estatuto de Autonomía de Canarias, el Diputado del Común coordinará sus funciones con el Defensor del Pueblo, cooperando con este en todo cuanto sea necesario.

De este modo, el Diputado del Común, en ejercicio de sus funciones, cuando las quejas corresponden a estos organismos, damos traslado del expediente al Defensor del Pueblo con el fin de que, por la función que tiene encomendada por 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 respecto a lo dispuesto en el artículo 103.1 de la Constitución Española.

Dicho traslado de expedientes de queja al Defensor del Pueblo, se realiza sin perjuicio de que la Ley 7/2001, de 31 de julio, en el artículo 18, habilita a este Comisionado para dirigirse a cualquier administración pública a que desarrolle sus actuaciones en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, actuación que, cuando resulta conveniente o necesaria, acometemos en el marco de esta coordinación de funciones.

En este contexto, cuando los asuntos de queja conciernen a organismos que instrumentan la gestión del sistema de Seguridad Social en nuestra Comunidad Autónoma, tales como las direcciones provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social, oficinas de empleo del Servicio Público de Empleo Estatal, Tesorería General de la Seguridad Social, y 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, realizamos actuaciones de apoyo en el funcionamiento para la investigación con dichos organismos y traslado del expediente al Defensor del Pueblo. En ningún caso, se interfiere con la función del Defensor del Pueblo, sino que se actúa en coordinación con él, tal y como prevé el artículo 14.3 del Estatuto de Autonomía de Canarias.

Cuando efectuamos un traslado de expediente al Defensor del Pueblo, por razón de la competencia, nuestra intervención, en estos casos, propicia una Resolución por parte de aquel, que reflejaremos en este informe.

Las quejas recibidas en 2010 en el Diputado del Común, en materia de Seguridad Social, se han clasificado según los siguientes grupos de asuntos:

- Afiliación, cotización y recaudación
- Prestaciones de incapacidad
- Pensiones de jubilación
- Prestaciones de supervivencia y familiares
- Prestaciones por desempleo
- Asistencia sanitaria

Durante el presente ejercicio, han sido causa de queja, sobre todo, los problemas surgidos por las discrepancias de los ciudadanos para hacer valer sus pretensiones de derecho a acceder a las diferentes prestaciones reconocidas en la Ley General de Seguridad Social; la disconformidad con las sanciones interpuestas; la extinción de la prestación por desempleo o el reintegro de las cantidades indebidamente percibidas; el desacuerdo con la suspensión de prestaciones; los supuestos retrasos en el cobro de las mismas; la disconformidad con los importes de pensiones; desacuerdos con los resultados del equipo de valoración de incapacidades (EVI); los errores que, ocasionalmente, se pueden apreciar en los informes de vida laboral; la disconformidad con la denegación de solicitudes de ayudas; los problemas surgidos con aseguradoras privadas; los problemas surgidos por el incumplimiento de las condiciones del derecho a percibir prestaciones de desempleo; los retrasos o falta de contestación a las solicitudes de pensión de invalidez; la disconformidad con la denegación por parte del Servicio Público de Empleo Estatal de la solicitud de alta de subsidio por desempleo y reclamaciones por la supuesta falta de información o información insuficiente o inadecuada para el acceso a ayudas por desempleo, entre otros asuntos.

#### **14.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

Sobre la colaboración con esta Institución por parte de los organismos que instrumentan la gestión del sistema de Seguridad Social, interesa destacar que, en el año que examinamos, hemos recibido un notable auxilio y colaboración por parte de la Dirección Provincial de Santa Cruz de Tenerife del Servicio Público de Empleo Estatal con competencia en la materia, lo que ha posibilitado la no dilación en el tiempo para la resolución de determinados expedientes de queja.

Los órganos administrativos a los que hemos requerido información o colaboración en la investigación de quejas, en esta materia, han mostrado una encomiable colaboración, y la misma se refleja en los tiempos de respuesta a nuestras solicitudes, que se han llegado a producir, incluso, antes del vencimiento del plazo legal de 15 días de que disponen las administraciones públicas para remitir la información que solicita esta Institución.

Como hemos señalado, al principio de este informe, en esta materia, además del trámite de traslado de las quejas al Defensor del Pueblo por razón de la competencia, también nos dirigimos a organismos que instrumentan la gestión del sistema de Seguridad Social y que desarrollan

sus actuaciones en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, para el auxilio de aquella Institución en la resolución de los asuntos de queja.

En este sentido, solicitado el informe a la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en el **EQ-0908/2010**, que tuvo su causa en la reclamación de una devolución de cantidades percibidas y retiro de la renta activa de inserción (RAI), este organismo nos solicitó que le fuera ampliado el plazo de respuesta máximo de quince días previsto en el artículo 29 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado el Común.

Informamos, por tanto, de que, en materia de Seguridad Social hemos realizado una prolija cooperación y colaboración con el Defensor del Pueblo de acuerdo con lo previsto en el citado precepto 18, y que se transcribe a continuación:

*"(...) 1. De acuerdo con lo previsto en la Ley del Defensor del Pueblo, y en el Estatuto de Autonomía de Canarias, el Diputado del Común coordinará sus funciones con el Defensor del Pueblo, cooperando con éste en todo cuanto sea necesario.*

*2. El Diputado del Común, en el ejercicio de sus funciones, podrá dirigirse al Defensor del Pueblo o a las instituciones similares de otras Comunidades Autónomas, para coordinar actuaciones que excedan del ámbito territorial de Canarias (...)."*

#### **14.2. Afiliación, cotización y recaudación**

Se incluyen, en este epígrafe, aquellas quejas promovidas por problemas relativos a supuestos errores administrativos, solicitudes para la reducción de cuotas y deudas o para el fraccionamiento de las mismas, problemas sobre períodos de cotización de la Seguridad Social, disconformidad de trabajadores que detectan la existencia de lagunas de dichos períodos de cotización que pueden perjudicar o perjudican, su derecho de obtener prestaciones económicas contributivas del sistema de la Seguridad Social, sobre todo, la pensión de jubilación o la cuantía de la misma.

En el **EQ-0068/2010**, la tesorería general de la Seguridad Social reclamaba a una ciudadana, el importe del seguro del régimen especial de autónomos con un recargo por impago de cuota. La reclamante alegaba que el impago se produjo debido a un supuesto error por parte de la administración en el número de cuenta bancaria facilitada por la interesada para que se realicen los pagos correspondientes. Se investigó el asunto de la queja, y se pudo confirmar la veracidad de los hechos denunciados ante esta Institución, quedando este asunto de queja satisfactoriamente solucionado

En problemas planteados por disconformidad sobre el cómputo de cotizaciones, interesa mencionar, en particular, un asunto relacionado con el cómputo recíproco entre regímenes de la Seguridad Social, donde el interesado deseaba solicitar la pensión de jubilación parcial y, en su vida, laboral no se le computaban los años que estuvo cotizando por el sistema de clases pasivas cuando prestaba servicios en su cuerpo de origen como funcionario civil del Estado, antes de integrarse en la entidad pública empresarial de Aeropuertos Españoles y Navegación aérea -AENA- Es el **EQ-0419/2010**, en el que la valoración que sobre la cuestión, objeto de esta queja, nos trasladó el Defensor del Pueblo, ante nuestra solicitud de

que no se tuviera en cuenta los años en los que estuvo cotizando por el sistema de clases pasivas, cuando prestaba servicios en su cuerpo de origen antes de integrarse en AENA resultó ser que el problema expuesto afecta a quienes ingresaron en la función pública a raíz de la entrada en vigor de la Ley 41/1979 de creación de cuerpos especiales de la administración del Estado dependientes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, por lo que, con posterioridad, con la creación de AENA, se declaró en extinción el cuerpo especial de técnicos especialistas aeronáuticos, pudiendo optar los interesados por la posibilidad ofrecida de ingresar en AENA y quedar en excedencia en el cuerpo de origen.

En este sentido, en principio, es la Seguridad Social, y no AENA, la que no tomaría en consideración los años prestados en clases pasivas para el cómputo de la pensión de jubilación parcial, hasta el momento de la jubilación definitiva a los 65 años, ya que dicha administración entiende que, de acuerdo con el artículo 2.2 a) del Real Decreto 691/1991, de 12 de abril, sobre el cómputo recíproco de cuotas entre regímenes de la Seguridad Social, la jubilación parcial quedaría excluida del citado cómputo recíproco de cotizaciones, al no existir dicha prestación dentro del régimen de clases pasivas del Estado, lo que supondrá una merma en el total de la pensión que le correspondería.

No obstante, existen casos en los que distintos tribunales han estimado los recursos que se han presentado contra el Instituto Nacional de la Seguridad Social en materia de cómputo recíproco, ya que partiendo de la propia exposición de motivos del Real Decreto 1131/2002, de 31 de octubre, estas pretensiones entrarían dentro del marco legislativo vigente, puesto que por lo que respecta a la modificación del artículo 12.6 del Estatuto de los Trabajadores, así como del artículo 166 de la Ley General de la Seguridad Social, la nueva regulación del contrato de relevo, en relación con la jubilación parcial, se inserta dentro del propósito de introducir una mayor flexibilidad en el acceso a la jubilación, con la finalidad de que la edad de acceso a la misma esté dotada de los caracteres de gradualidad y progresividad, evitando una ruptura brusca entre la vida activa y el paso a la jubilación, con los beneficios sociales de toda índole que tal medida produce; todo ello, en el marco de los criterios contenidos en la recomendación 10ª del Pacto de Toledo y en el apartado IV del Acuerdo sobre la mejora y el desarrollo del sistema de protección social, así como de las orientaciones propuestas por las diferentes organizaciones internacionales y, en especial, por la Unión Europea, y este es el criterio que, a juicio del Defensor del Pueblo, debería aplicarse al caso que afecta al interesado.

Por otra parte, en ocasiones, los ciudadanos plantean la dificultad para satisfacer las reclamaciones de deuda por descubiertos en la cotización a la Seguridad Social, así como su disconformidad con algún trámite del procedimiento recaudatorio iniciado al afecto por las unidades de recaudación ejecutiva de las distintas Direcciones Provinciales de la Tesorería General de la Seguridad Social, como las providencias de embargo que, en su mayoría, afectan a cotizaciones no ingresadas al Régimen Especial de los trabajadores autónomos. A este respecto, en algunos expedientes de queja, se han solicitado informes del organismo pertinente junto con el traslado de los mismos al Defensor del Pueblo, no apreciándose, a la vista de las contestaciones recibidas, que se haya producido una actuación improcedente por parte de la administración en lo

que se refiere a la obligación de cotizar como a que los distintos procedimientos recaudatorios seguidos al efecto, se han efectuado de acuerdo con lo previsto en el Reglamento General de Recaudación de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto 1415/2004, de 11 de junio Es el **EQ-1079/2010**, que se origina ante la disconformidad con la recaudación de la Tesorería General de la Seguridad Social con relación a cobro del programa de Renta Activa.

En el **EQ-0113/2009**, se motiva por problemas para hacer frente a las deudas con la Seguridad Social. Se da traslado al Defensor del Pueblo por razón de la competencia. Sin embargo, se sugirió a la interesada que formulase la correspondiente reclamación, directamente, ante el órgano administrativo competente, por si resultara posible, de acuerdo con la normativa reguladora sobre dicha materia, ampliar los plazos de reintegro a un período mayor, con lo cual las amortizaciones mensuales serían de inferior cuantía, sin perjuicio de que, si no fuese atendida esa reclamación, pudiera acudir de nuevo a esta Institución o al Defensor del Pueblo en Madrid.

En el **EQ-0369/2010**, se origina ante otra disconformidad mostrada con la Resolución de la unidad de recaudación de la Tesorería General de la Seguridad por la que se declaraba sin efecto el aplazamiento por incumplimiento del pago de cuotas establecidas en el mismo. Comunicamos que la gestión de la recaudación de los recursos del sistema de la Seguridad Social, es de competencia exclusiva de la Tesorería General de la Seguridad Social, que ejerce tales funciones bajo la dirección, vigilancia y tutela de Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. La Tesorería General de la Seguridad Social lleva a cabo dicha gestión recaudatoria, a través de sus direcciones provinciales, salvo atribución expresa a otros órganos o unidades. Por ello, tras analizar el contenido de la reclamación, observamos que no se había dirigido directamente a la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social para interponer el recurso contra la Resolución de la unidad de recaudación ejecutiva de la Tesorería General de la Seguridad Social, por la que se declaraba sin efecto el aplazamiento por incumplimiento del pago de las cuotas establecidas en el mismo. En consecuencia, recomendamos al interesado que se dirigiese al mismo y, en caso de no recibir respuesta satisfactoria para sus intereses, solicitara de nuevo nuestra intervención.

El **EQ-0452/2010** se origina en la supuesta demora, por parte del Instituto Nacional de la Seguridad Social, en el reintegro de gastos de traslado para un reconocimiento médico del EVI. En nuestra actuación, solicitamos un informe a la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en Santa Cruz de Tenerife sobre el objeto de la queja, a la vez que interesamos del promotor la remisión de la copia del justificante de haber sido citado y habersele realizado el referido reconocimiento médico en la fecha indicada, con el objeto de que obtuviese la devolución de los gastos causados al pasar reconocimiento médico. La Dirección Provincial de Santa Cruz de Tenerife informó de que dicha solicitud de reintegro había sido desestimada, dado que según el informe emitido por la Subdirección Provincial de Incapacidad, el interesado no había sido citado a ningún reconocimiento médico en la fecha en que aludía. Por tanto, tras revisar la

documentación obrante en el expediente y teniendo en cuenta el resultado de las gestiones que realizamos con la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social y el EVI, no pudimos apreciar existencia de infracción administrativa en la actuación de la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social que nos permitiera continuar realizando gestiones ante dicha administración. En consecuencia, se archiva el expediente, y se informa al reclamante de que, en caso de que no estuviere conforme con la resolución desestimatoria, podría ejercitar las acciones legales que estimara oportunas.

Asimismo, en el **EQ-0267/2010**, la Seguridad Social inició un expediente de revisión de oficio de deuda por cobro indebido del complemento a mínimos por percibir rentas superiores a los límites legales para mantener el derecho a dicho complemento en el período correspondiente, según lo establecido en el artículo 45 del RDL 1/1994 de 20 de junio y RD 1578/2006 de 22 de diciembre. El reclamante comunicó que, dado que tenían entonces una pensión activa y en aplicación de lo dispuesto en el RD 148/1996 de 5 de febrero, se lo dedujeran, mensualmente, de su pensión hasta la cancelación total de la deuda, salvo oposición escrita. El reclamante manifestó que, durante dicho período, declaró a la Agencia Tributaria la cuantía de un premio que puede ser el motivo de que aparezca la superación de los límites legales que reclama la Seguridad Social.

En el **EQ-0665/2010**, un reclamante manifiesta que, en condición de afiliado a la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE), estaba teniendo problemas con su nueva entidad aseguradora para la cobertura de asistencia, después de un cambio de aseguradora en el marco de un convenio. El asunto se traslada al Defensor del Pueblo. Con posterioridad, el reclamante nos comunicó que, al final, había obtenido una resolución favorable de MUFACE.

Por último, recordamos que, en asuntos sometidos a nuestra consideración, que se encuentran pendientes de un procedimiento judicial, tenemos que suspender nuestra posible intervención, según establece el artículo 26 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, por la que nos regimos. No obstante, si en la tramitación del procedimiento judicial que le afectara hubiera demoras excesivas o cualquier otra presunta irregularidad en el funcionamiento judicial, se informa al reclamante que puede dirigirse, de nuevo, a esta Institución por escrito, con el fin de que se valoren sus manifestaciones y se proceda en consecuencia, dentro del marco de las competencias que nos asigna nuestra Ley 7/2001 de 31 de julio, en su artículo 19.

En otra reclamación recibida contra la Tesorería General de la Seguridad Social por un cobro del régimen especial de autónomo y el régimen general. Es el **EQ-1277/2010**, en el que esta Institución continúa pendiente, en la fecha de finalización del presente ejercicio, de la contestación dada al interesado por parte del Defensor del Pueblo, con el fin de buscar soluciones que permitan resolver la diferencia de criterios que pudieran existir en dicho asunto.

### **14.3. Prestaciones de incapacidad**

En consonancia con lo expuesto en el informe del año 2009, continúa el aumento de quejas relacionados con esta prestación. En particular, ante la disconformidad con los 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 de los beneficiarios. Exponen los reclamantes su desacuerdo con las resoluciones dictadas por las direcciones provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social, en las que, cuando ha transcurrido el plazo máximo de percepción, se emite el alta. Las personas interesadas consideran que siguen incapacitadas para el ejercicio de su actividad profesional, y sufren dificultades para ejercer su trabajo adecuadamente. Ahora bien, la emisión de los partes de alta se basa fundamentalmente en criterios médicos de la valoración de las dolencias que padecen los trabajadores y en sí, como consecuencia de las mismas, pueden realizar o no su actividad laboral. Se trata de aspectos técnicos que dificultan la actuación de la Institución ante los distintos órganos competentes, dada su especificidad en esta materia. En este mismo sentido se pronuncia el Defensor del Pueblo.

Las quejas las promueven los ciudadanos por los desacuerdos ya que se encuentran en situación de incapacidad temporal (IT), o permanente en sus dos modalidades (contributiva y no contributiva), y, 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 Palmas de Gran Canaria y Santa Cruz de Tenerife. Se trata de actuaciones administrativas sustentadas en una propuesta-dictamen médico que, por su contenido técnico, no pueden ser supervisadas por parte del Diputado del Común. Como ejemplo, el **EQ-0612/2010** en el que un funcionario de correos discrepa con la valoración del equipo de valoración de incapacidades (EVI) por la que ha pasado, o el **EQ-1015/2010** por desacuerdo con la valoración del tribunal médico.

Sin embargo, este Comisionado continúa advirtiendo al ciudadano que, en caso de que el Instituto Nacional de la Seguridad Social, en la revisión médica que efectúe, acuerde el alta médica, puede impugnarse la misma en el plazo de días estipulado ante la inspección médica del Servicio correspondiente. Si la inspección médica discrepara del criterio de la entidad gestora (Instituto Nacional de la Seguridad Social), tendrá la facultad de proponer, en el plazo máximo de días naturales estipulado, la reconsideración de la decisión de aquella, especificando las razones y fundamento de su discrepancia. Así, a veces la inspección médica se pronuncia confirmando la decisión de la entidad gestora (INSS) o no se produce pronunciamiento alguno en el plazo señalado, a partir de la fecha de la resolución, por lo que dicha alta médica adquiere plenos efectos. Y durante el período 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.

Si la entidad gestora, 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, la entidad gestora se reafirmara en su decisión, para lo cual aportará las

pruebas complementarias que fundamenten aquella, solo se prorrogará la situación de incapacidad temporal hasta la fecha de la última resolución.

A la vista de todo lo expuesto, se observa que en aquellas quejas en las que los trabajadores en situación de incapacidad temporal muestran disconformidad con la declaración de alta médica, se trata de asuntos en los que 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 nuestra consideración.

De acuerdo con el apartado 1 a) del artículo 128 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 propuesta de resolución al director provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en los términos legalmente previstos.

Al respecto, citamos en este informe a la Cámara, que en el presente ejercicio se ha recibido, en nuestra Institución, la queja con referencia **EQ-0571/2010** de la que se desprende que el promotor ha permanecido de baja médica, como consecuencia del accidente de trabajo, desde esa fecha hasta que se le extendió el parte de alta, percibiendo durante dicho periodo las prestaciones de incapacidad temporal. Dichas prestaciones, fueron a cargo de la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, que tiene competencias sobre dicha materia, en especial, en lo que se refiere a la emisión de los partes de baja y alta, en función de la valoración efectuada por sus servicios médicos, y sin que esta Institución pueda entrar en su análisis –de nuevo por el carácter técnico de esos partes-, a los efectos de determinar si las dolencias padecidas le capacitan o no para el ejercicio de su actividad profesional. De este expediente se dio traslado al Defensor del Pueblo para su intervención, por razón de la competencia. Se determinó que, teniendo en cuenta que, durante la permanencia en dicha situación, también tiene derecho a las prestaciones por desempleo, es de aplicación, en este caso, el artículo 222.1 de la Ley General de la Seguridad Social, en el que se prevé que seguirá percibiendo las prestaciones de incapacidad temporal, en cuantía igual a la prestación por desempleo, hasta que se emita el parte de alta, en cuyo momento pasará a percibir esta prestación, computando a efectos de su duración el periodo consumido en la situación de incapacidad temporal y, por lo tanto, será en la propia Dirección Provincial del citado Instituto (CAISS de La Palma) y en el Servicio Público de Empleo Estatal de los Llanos de Aridane, donde le facilitarán la información precisa para dar solución a la cuestión objeto de su queja.

Por otra parte se planteó, en el **EQ-0134/2010**, una disconformidad con el importe que recibe un ciudadano por una pensión por invalidez debido a un accidente en acto de servicio, o en el **EQ-0219/2010**, sobre la anulación de la pensión de incapacidad permanente por sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Canarias. Ambos asuntos se trasladaron al

Defensor del Pueblo con el fin de que actuara conforme al artículo 54 de la Constitución Española y la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril.

En el **EQ-0725/2010**, un reclamante solicitó la revisión del cómputo de los días cotizados para poder acceder a la prestación económica de invalidez permanente y de jubilación, conforme a la Ley General de la Seguridad Social. Se da traslado al Defensor del Pueblo, el cual nos informó de que no se observó una actuación de la administración que implicara infracción del ordenamiento jurídico o una actuación ilegítima que impidiera o menoscabara el ejercicio de un derecho o legitimara su intervención, ya que de acuerdo con la resolución dictada por la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Las Palmas de Gran Canaria, no reunía el período de mínimos de cotización exigido para tener derecho a la pensión de jubilación, sin que se pueda computar a dichos efectos el tiempo de cumplimiento del servicio militar obligatorio, ya que solamente se tiene en cuenta dicho período para acceder a la pensión de jubilación con 61 años de edad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 161. bis, apartado 2, párrafo c, de la Ley General de la Seguridad Social.

En el **EQ-0477/2010**, se plantea la denegación de incapacidad permanente por tener deudas pendientes con la Seguridad Social. No se observó una actuación de la administración que implicara infracción del ordenamiento jurídico o una actuación ilegítima que impidiera o menoscabara el ejercicio de un derecho, ya que, de lo expuesto por el reclamante y examen de la documentación remitida, se desprende que la posibilidad de que se le haga efectiva la pensión de incapacidad permanente, a la que pudiera tener derecho, está supeditada a que se encuentre al corriente en el pago de las cotizaciones al Régimen Especial de los Trabajadores Autónomos, circunstancia que, al parecer, no concurre.

### **14.3. Pensiones de jubilación**

Se recibió, en esta Institución, un asunto, el **EQ-0090/2010**, en el que nos comunican que ha habido una reducción de la cuantía de la pensión de jubilación al empezar a cobrar su esposa una pensión no contributiva. Al fallecer su esposa, el reclamante reclama que le vuelvan a abonar aquella cantidad.

El Defensor del Pueblo, en el caso del referido reclamante que solicitó la revisión del cómputo de los días cotizados para poder acceder a la prestación económica de jubilación conforme a la Ley General de la Seguridad Social (véase el **EQ-0725/2010**, en el apartado 3 de esta informe), nos informó, asimismo, que no se observó una actuación de la administración que implicase infracción del ordenamiento jurídico o una actuación ilegítima que impidiera o menoscabara el ejercicio de un derecho o legitimara su intervención, ya que, de acuerdo con la resolución dictada por la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Las Palmas de Gran Canaria, no reunía el período mínimo de cotización exigido para tener derecho a la pensión de jubilación, sin que se pudiera computar, a dichos efectos, el tiempo de cumplimiento del servicio militar obligatorio, ya que, solamente, se tiene en cuenta dicho período para acceder a la pensión de jubilación con 61 años de edad, de acuerdo con lo

establecido en el artículo 161. bis, apartado 2, párrafo c, de la Ley General de la Seguridad Social.

En relación con la jubilación en los regímenes especiales, en el año 2009 anterior a este ejercicio, recibimos una queja, el **EQ-1569/2009**, de la que dimos cuenta a la Cámara, y que estaba motivada en una resolución de suspensión cautelar de jubilación en el régimen de empleada de hogar, que tenía concedida una ciudadana. A la reclamante le habían notificado la documentación que debería aportar para evitar la apertura de un expediente de revisión de cobro indebido de prestaciones. De dicho expediente informamos a esta Cámara que se dio traslado al Defensor del Pueblo. Hasta la fecha de elaborar el informe de 2009, no se ha recibido contestación. En 2010, el Defensor del Pueblo nos comunica que el Instituto Nacional de la Seguridad Social ha emitido el informe solicitado por esa Institución, del que para su conocimiento le transcribimos su contenido:

*"Según nos comunica la Dirección Provincial de Santa Cruz de Tenerife, a la interesada se le reconoció una pensión de jubilación del régimen especial de empleados de hogar, tramitada al amparo de las normas del convenio bilateral de Seguridad Social hispano-venezolano, por lo que correspondió a España según las cotizaciones acreditadas en nuestro país (477 días) una prorrata del 6%.*

*Los importes reconocidos inicialmente a cargo de España fueron los siguientes:*

*Pensión inicial, 4,46 euros.*

*Revalorizaciones, 0,09 euros.*

*Mínimo prorrata, 17,24 euros.*

*Mínimo por residencia en España, 264,70 euros.*

*En el ejercicio de 2009, una vez aplicada la revalorización de pensiones, la pensión de la interesada ascendió a la cantidad de (...) euros, de los que (...) correspondían al complemento en concepto de mínimos.*

*A través de la Gerencia de informática de la Seguridad Social, se constató que no constaba el importe de la pensión con cargo a Venezuela, se le comunicó a la interesada con fecha (...) de 2009, la suspensión cautelar del complemento a mínimos por residencia en España, al no quedar acreditados los importes devengados en concepto de la pensión venezolana. Con lo que quedó un importe líquido mensual de (...) euros.*

*El (...) de 2009, la pensionista presentó un certificado de constancia emitido por el Consulado General de Venezuela en Santa Cruz de Tenerife el (...) del mismo mes, en el que se indicaba que la pensión se encontraba en trámite.*

*Por otra parte, se recibe el (...) de 2009, un escrito presentado por la interesada en nuestro centro de atención e información CAISS de la Laguna, en el que el Instituto Venezolano de Seguros Sociales emite certificado de constancia, en el que se afirma que la interesada no tiene asignada ninguna pensión. Si bien se comprueba que existe un escrito del Departamento de Convenios Internacionales del Instituto Venezolano de Seguros Sociales de (...) de 2002, entrado en nuestra Dirección Provincial el (...) de 2003, en el que consta el reconocimiento inicial de una pensión de vejez por un importe de (...) bolívares, con efectos económicos de (...) de 2002.*

*El (...) de 2009 (con anterioridad a la presentación de la reclamación, a la que hace referencia en la queja, de (...) de 2009) se procesó como importe de pensión de Venezuela la comunicada en el reconocimiento inicial*

de la pensión y, como consecuencia de ello, se le liquidaron las diferencias correspondientes al periodo de (...) de 2009, por un importe de (...) euros, en concepto de los mínimos por residencia que se le habían suspendido cautelarmente. Importe que se ingresó en la cuenta en la que la interesada cobra la pensión, en fecha (...) de 2009.

Desde el (...) de 2009, se le abonaron (...) euros mensuales, de los cuales (...) euros correspondían al complemento en concepto de mínimos por residencia.

En (...) 2010 y en aplicación del Real Decreto 2007/2009, de 23 de diciembre sobre revalorización de las pensiones del sistema de la Seguridad Social y otras prestaciones sociales públicas, la pensión se revalorizó en 0,05 euros, no actualizándose los mínimos por residencia al desconocer los importes de la pensión venezolana para 2010, por lo que el importe que está recibiendo en este ejercicio es de (...) euros mensuales en 14 pagas anuales.

Con fecha (...) de 2009 y ante las discrepancias contenidas en el reconocimiento inicial y las constancias aportadas posteriormente por las Instituciones venezolanas, se remitió un escrito aclaratorio al Departamento de Convenios Internacionales del Instituto Venezolano de Seguros Sociales, referido a la interesada, para que informen si efectivamente no realizan el pago de la prorrata de pensión que por Convenio Bilateral le corresponde a Venezuela. Una vez que se reciba dicha información se efectuará la regularización que proceda.

Finalmente, con fecha (...) de 2010, se emitió resolución en la que se le indica los importes detallados de la pensión y en la que se le informa de que se está pendiente de la respuesta del organismo venezolano sobre la petición solicitada el (...) de 2009 y en la que, como es preceptivo, se le indica que frente a la misma puede interponer la reclamación previa a la vía jurisdiccional".

En consecuencia, y a la vista de las actuaciones seguidas por el citado Instituto, en el que se manifiesta que la Dirección Provincial de Santa Cruz de Tenerife se encuentra a la espera de que el Instituto Venezolano de Seguros Sociales facilite la información solicitada, con el objeto de regularizar el importe de la pensión, se obtiene resolución sobre las investigaciones iniciadas al efecto.

### **14.3. Prestaciones de supervivencia y familiares**

En este epígrafe, se exponen asuntos en materia de viudedad, que es un tema recurrente de queja por la escasa cuantía de la prestación, o por el retraso en el reconocimiento del derecho de percibir la correspondiente prestación, así como el desacuerdo con la cantidad correspondiente a cada beneficiario, en el caso de que haya concurrencia de beneficiarios con derecho a pensión.

El **E-0013/2010** se refiere a la pensión de orfandad. Se nos informa de la disconformidad con la suspensión de la misma por tener el reclamante una deuda pendiente con el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

Un expediente del que se informó a la Cámara, y que se inició en el año 2009, referido a la negativa de la Compañía Eléctrica para que un ciudadano se acoja al abono social para el recibo de electricidad, dicho promotor solicitaba "bono social" para los pensionistas que tienen cuantías mínimas

con cónyuge a cargo. Esta Institución dio traslado del asunto al Defensor del Pueblo por razón de competencia y, tras realizar las actuaciones oportunas, se nos comunica que otros ciudadanos han formulado una queja sobre idéntica cuestión. En consecuencia, se habían iniciado las actuaciones oportunas ante la citada Compañía, teniendo en cuenta que en virtud del acuerdo adoptado por la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, con fecha 13 de mayo de 2010, se había modificado el umbral de renta familiar para tener derecho al abono social pasando a ser del IPREM x 1,1 al IPREM x 1,2. En concreto, se trataba de conocer, si esa compañía actuará de oficio, y concederá el abono social a todas las personas que les ha sido denegado este servicio, en virtud de la modificación citada, dado que ya tiene esa compañía la documentación que en su momento le requirieron a los ciudadanos, o en su caso, comunique las medidas que tienen previsto adoptar para solucionar el problema planteado. Al final, se informa que dicha Compañía ha resuelto que cada ciudadano deberá solicitar individualmente, el alta o la revisión del abono social aportando la documentación necesaria, cuestión de la que es objeto el **EQ-0741/2009**.

#### **14.4. Prestaciones por desempleo**

Durante 2010, las prestaciones por desempleo son motivo de queja con especial relevancia debido a las circunstancias actuales del mercado de trabajo, aumento de la tasa de desempleo y disminución de las ofertas de trabajo. De las quejas más frecuentes, encontramos las referidas a posibles errores en la gestión de las prestaciones por desempleo, revocación del subsidio de desempleo y retrasos en el cobro de prestaciones y comunicaciones del Servicio Público de Empleo Estatal sobre percepciones indebidas, donde esta Institución se coordina con el Defensor del Pueblo por razones de competencia.

En las circunstancias actuales del mercado de trabajo, observamos un aumento del control del cumplimiento de las obligaciones para percibir las prestaciones, por parte de las administraciones públicas, habiéndose elevado tanto el número de ciudadanos que solicitan las prestaciones, como los expedientes de sanción que conlleva el incumplimiento de los requisitos necesarios para su cobro (suspensión temporal, extinción).

Especial consideración merece este año el Real Decreto 1369/2006, de 24 de noviembre, por el que se regula el programa de renta activa de inserción para desempleados con especiales necesidades económicas y dificultad para encontrar empleo. La renta activa de inserción forma parte de la acción protectora por desempleo del régimen público de Seguridad Social, si bien con carácter específico y diferenciado del nivel contributivo y asistencial, a los que se refiere el apartado 1 del artículo 206 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, pero a la que es de aplicación el apartado 2 del artículo 206, cuando establece que esa acción protectora comprenderá acciones específicas de formación, perfeccionamiento, orientación, reconversión o inserción profesional en favor de los trabajadores desempleados.

Sobre este asunto, hemos percibido que la administración está extremando las medidas de control y, en consecuencia, hemos recibido un gran número de quejas que muestran su disconformidad con las resoluciones administrativas. Es el ejemplo del **EQ-0876/2010**, en el que

la reclamante nos planteó su disconformidad con la denegación, por parte del Servicio Público de Empleo Estatal, de la solicitud de alta inicial de este programa de ayuda por desempleo. La reclamante manifestaba que, al parecer, se le había informado mal al solicitar dicha ayuda, y alega que, al encontrarse embarazada en aquel momento, se le informó de que tenía derecho a una ayuda del Estado, y que, cuando dicha ayuda se le acabara, podía solicitar el subsidio de desempleo. Tras el nacimiento de su hijo, la reclamante terminó de cobrar la ayuda que venía percibiendo y, al solicitar de nuevo el subsidio de desempleo, se lo denegaron, indicándole que debía haber dejado de cobrar la ayuda al haber dado a luz. Al respecto, interesamos informes y llevamos a cabo algunas actuaciones de investigación para esclarecer los hechos manifestados. De la información facilitada por el Instituto Nacional de Seguridad Social, se confirma que la reclamante figuraba como beneficiaria de la asignación familiar por hijo a cargo, habiéndose aprobado, favorablemente, y siendo sus efectos económicos en el año 2010. Por parte del Servicio Público de Empleo Estatal, con respecto al caso particular y, en función de los datos de que disponen, se manifiesta que no han podido constatar que haya existido error administrativo al facilitar la información a la reclamante. Que, por el contrario la información se entrega a todos los ciudadanos por escrito, y la interesada debía conocerla.

En este sentido, las instrucciones para la aplicación del programa de renta activa de inserción para desempleados con especiales necesidades económicas y dificultad para encontrar empleo, regulado por el citado Real Decreto, establece las normas de tramitación y criterios de interpretación para su aplicación por las direcciones provinciales del Servicio Público de Empleo Estatal, entre las que procede destacar las siguientes:

Sobre la verificación de requisitos:

- La solicitud de inclusión en el Programa será gestionada por la oficina o el área de prestaciones de la Oficina de Empleo, o, en su caso, por la subdirección provincial de prestaciones. En primer lugar, se consultarán en la aplicación informática los informes correspondientes a cada solicitante, relativos a su inscripción como demandante de empleo (consulta de demanda de empleo), su vida laboral, la consulta de prestaciones y las consultas de cada uno de los programas de renta activa de inserción, o derechos al programa anteriores, sin que sea necesario, con carácter general, incorporar las consultas al expediente.

Sobre la información:

- Se entregará al trabajador el tríptico informativo sobre el Programa de Renta Activa de Inserción. Igualmente se le informará sobre los requisitos que se han de cumplir y la documentación que se ha de aportar, acreditativa de aquéllos.

- Se le facilitará el impreso oficial de solicitud, que incorpora el compromiso de actividad, la solicitud de la ayuda para incentivar el trabajo, la declaración de rentas, la autorización al SPEE para recabar información de la AEAT o de otros Organismos, y la domiciliación en cuenta, asistiéndole, si fuese preciso, en su cumplimentación.

Sobre las bajas en el programa y reincorporaciones:

- Las situaciones que impliquen la desvinculación del trabajador del programa, serán consideradas como causas de baja con exclusión definitiva del programa, y de la percepción de la renta activa de inserción.

▪ Causarán baja definitiva en el programa los trabajadores en los que concurra alguno de los hechos siguientes:

a. Incumplimiento de las obligaciones que implique el compromiso de actividad y que se concretan en el plan personal de inserción laboral, salvo causa justificada.

b. No comparecer, previo requerimiento, ante el Servicio Público de Empleo Estatal o ante los servicios públicos de empleo, no renovar la demanda de empleo en la forma y fechas que se determinen en el documento de renovación de la demanda, o no devolver en plazo a los servicios públicos de empleo el correspondiente justificante de haber comparecido en el lugar y fecha indicados para cubrir las ofertas de empleo facilitadas por dichos servicios, salvo causa justificada.

c. Rechazo de una oferta de colocación adecuada o de participar en programas de empleo o en acciones de inserción, orientación, promoción, formación o reconversión profesionales, salvo causa justificada (...)

d. Obtener o mantener indebidamente la percepción de la renta activa de inserción (...)

En los supuestos mencionados, una vez se recibe la información del Servicio Público de Empleo, relativa a los incumplimientos de las obligaciones o requisitos que se hayan detectado, o si se ha tenido conocimiento de ellos por actuaciones de control del Servicio Público de Empleo Estatal, se cursa una baja cautelar, y se comunica al trabajador, el incumplimiento de las obligaciones o las irregularidades detectadas, así como la imposición de la baja cautelar, dándole audiencia para que, en el plazo de 15 días, presente alegaciones. Transcurrido dicho plazo, tras recabar nueva información, en su caso, relativo a las alegaciones presentadas, o sin necesidad de ello, si estas no se hubieran formulado, el director provincial del Servicio Público de Empleo Estatal remitirá una resolución declarando, o no, la baja del trabajador en el Programa. En este contexto, el **EQ-1039/2010**, una vez se recibió el certificado de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en el que se comunica a la reclamante que se habían anulado las actuaciones que se venían desarrollando sobre el expediente de revocación de la prestación por desempleo y subsidio, y se resolvía, favorablemente, dejando sin efecto las actuaciones que se venían llevando a cabo hasta entonces.

En el **EQ-0002/2010**, la inspección de trabajo y seguridad social sanciona con la extinción de la prestación por desempleo y el reintegro de las cantidades indebidamente percibidas a la reclamante.

El **EQ-0908/2010**, se origina en un reclamo de la administración de devolución de cantidades percibidas así como por haberse retirado la renta activa de inserción. La reclamante manifiesta que tiene una discapacidad y que su situación económica es precaria para hacer frente a sus gastos, por lo que solicitó la intervención del Diputado del Común para averiguar las circunstancias que motivaron esa reclamación de deuda por parte de la administración pública.

Asimismo, damos cuenta de otras cuestiones de queja tramitadas en 2010 en esta Institución, en las que se han investigado posibles problemas o irregularidades en el funcionamiento de las administraciones públicas. Para ello, nos hemos coordinado con el Defensor del Pueblo. Estas quejas se

refieren a la investigación de su actuación en la eficacia, celeridad o diligencia, en el funcionamiento del propio servicio, la atención e información al ciudadano, el ejercicio de derechos y cumplimiento de obligaciones, tramitación de procedimientos sin dilaciones indebidas, actuación de manera objetiva e imparcial y motivación de los actos administrativos. Es decir, la prestación de servicios respondiendo a las expectativas y necesidades de los ciudadanos, de lo que venimos informando en años anteriores.

Algunos ejemplos los encontramos en asuntos en los que una ciudadana manifiesta su disconformidad con la reclamación de un pago indebido de subsidio por desempleo, cuando existió revocación del subsidio de desempleo y devolución de las cantidades indebidamente percibidas; o el **EQ-0703/2010**, en el que el promotor solicita que le devuelvan una sanción cobrada por la administración pública, a su entender debido a un error surgido en el Ayuntamiento de Mogán; u otro asunto motivado por el retraso en el acceso de la prestación por desempleo manifestando el interesado que debido a un error de la Oficina de Empleo, se le abonaría la prestación por desempleo más tarde, por lo que estimaba que sería conveniente que se anticipasen las cantidades reconocidas. En este último caso, con referencia **EQ-0132/2010**, tras las oportunas actuaciones realizadas con el Defensor del Pueblo, por razón de competencia, esta Institución comunica que ante quejas similares, se solicita informe del Servicio Público de Empleo Estatal, cuya contestación es que, con respecto a la consulta de si se valora por parte del Servicio Público de Empleo Estatal la conveniencia de habilitar un procedimiento de anticipo de prestaciones ya reconocidas y que son abonadas, con retraso, por errores de la oficina de empleo, el abono de las prestaciones por desempleo se realiza a mes vencido en las fechas más próximas al día primero de cada mes, según establece el Real Decreto 625/1985, de 2 de abril, por el que se desarrolla la Ley 31/1984, de 2 de agosto, de protección por desempleo, que en su artículo 26.1 determina que *"el abono de la prestación o subsidio por desempleo se realizará por mensualidades de treinta días, dentro del mes inmediato siguiente al que corresponda por devengo"*. Esto se hace así para evitar, en la medida de lo posible, la generación de percepciones indebidas de las prestaciones, como consecuencia de las situaciones que conllevan una interrupción en el abono de las mismas, y que sean conocidas por el Servicio Público de Empleo Estatal en fecha posterior a la elaboración de la nómina, pero dentro del mes a que corresponde la misma. Pero, sobre todo, los hechos que condicionan el procedimiento se refieren al número de días que, tras el cierre de la aplicación que calcula la nómina, se precisan para efectuar los siguientes trámites:

- Elaboración informática de la nómina y control posterior, antes de su remisión a las entidades financieras.

- Envío a la Tesorería General de la Seguridad Social de determinada documentación sobre la nómina de prestaciones.

- Envío a las entidades financieras.

- Elaboración, por parte de la Tesorería General de la Seguridad Social, de las órdenes de pago, que supone la puesta a disposición de las entidades financieras de los fondos precisos.

- Realización por parte de las entidades financieras de las actuaciones precisas para proceder, en las fechas establecidas, al abono de la nómina.

Por tanto, concluye que a pesar de los esfuerzos que se están realizando desde el Servicio Público de Empleo Estatal para que el abono de la prestación o subsidio al trabajador desempleado se produzca en los primeros días de cada mes, los diferentes trámites y controles que es necesario realizar, durante todo el proceso de emisión de la misma, obligan a que, en la actualidad, no sea posible su pago antes del día 10 de cada mes. Asimismo, y por el mismo motivo, no es posible habilitar un procedimiento de emergencia o procedimiento de anticipo de prestaciones ya reconocidas. No obstante, informan que se está estudiando la posibilidad de agilizar estos procesos administrativos con objeto de poder hacer más rápida y efectiva la emisión de la misma. El Defensor del Pueblo ha dado por finalizadas las actuaciones, dejando constancia de su criterio en el Informe Anual remitido a las Cortes Generales. (...)

En otro asunto, la Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal en Santa Cruz de Tenerife dictó resolución revocando el derecho al subsidio por desempleo y cobro indebido de una mensualidad, al detectar la Oficina de Empleo que, en la declaración de la renta de un ciudadano, se contemplaban rendimientos de ganancias patrimoniales cuya cuantía supera el mínimo establecido legalmente. Es el **EQ-0259/2010**. A tal efecto se considerarán rentas las recogidas en el artículo 215 de la Ley General de la Seguridad Social, de 20 de junio de 1994, es decir, cualquier rendimiento derivado del trabajo, del capital mobiliario o inmobiliario, de las actividades económicas y los de naturaleza prestacional. Las citadas rentas se computan por su rendimiento íntegro o bruto y, para establecer la cuantía mensual de las rentas, se computan los ingresos de periodicidad mensual que correspondan al mes anterior a la solicitud, y se dividen entre doce las rentas que se perciben con periodicidad superior a la mensual. Por tanto, no se observó una actuación de la administración que implicara infracción del ordenamiento jurídico o una actuación ilegítima que impidiera o menoscabara el ejercicio de un derecho o legitimara la intervención del Defensor del Pueblo.

El **EQ-0391/2010** se origina por la extinción de la prestación por desempleo por salir al extranjero. El Servicio Público de Empleo Estatal informó de que, revisado el expediente de la interesada y los datos que obraban en aquella administración y, siendo la salida al extranjero una causa de la extinción de la prestación por desempleo de acuerdo con lo previsto en el artículo 213.1.g) de la Ley General de Seguridad Social es obligación del perceptor de prestaciones solicitar la baja en las prestaciones por desempleo cuando se produzcan situaciones de suspensión o extinción del derecho o dejen de reunir los requisitos para su percepción de acuerdo con el artículo 231.e) de la misma ley, y como quiera que la reclamante había salido al extranjero sin haber comunicado a su oficina de prestaciones su intención siendo, asimismo, que dicha salida no respondió a ninguna de las causas previstas en el artículo 6.3 del R.D. 625/1985: *"el derecho a la prestación por desempleo quedará suspendido en los supuestos de traslado al extranjero para la realización de trabajo o perfeccionamiento profesional por un periodo inferior a 6 meses, actualmente 12 meses. En otro caso, el traslado de residencia al extranjero supondrá la extinción del derecho"*, que habrían supuesto la suspensión del derecho, ha de considerarse extinguida su prestación por desempleo con fecha de efectos de su salida al extranjero

o, en su caso, desde la fecha en que debía haber regresado de acuerdo con el permiso concedido.

A la vista de ello, no existe una actuación de la administración pública que infrinja el ordenamiento jurídico y que requiera intervención; todo ello sin perjuicio de que pueda dirigirse de nuevo a esta Institución para solicitar nuestra mediación en el caso de que, presentando la solicitud de reanudación de su derecho ante su oficina de prestaciones, no obtuviera respuesta de dicho organismo.

En el **EQ-0789/2010**, el reclamante no acudió a renovar la demanda de empleo en plazo y se le aplicó la sanción por incumplimiento de condiciones del derecho a percibir dicha prestación. No nos aportó copia de la comunicación de sanción, ni del documento de haber justificado ante la administración los motivos que argumentaba en su escrito de queja (atender a su madre que no puede valerse por si misma) por lo que no firmó la renovación.

A la vista de las actuaciones realizadas en materia de Seguridad Social, observamos que los controles de la administración en el cumplimiento de las obligaciones para percibir las prestaciones, trae como consecuencia, que un mayor número de ciudadanos soliciten nuestra intervención ante disconformidades con las sanciones impuestas (suspensión temporal, extinción).

En una queja motivada por la disconformidad de la reclamante ante la resolución dictada por la Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal en Santa Cruz de Tenerife como contestación a las alegaciones que la interesada presentó a la propuesta de sanción por motivo de su salida al extranjero sin haberlo comunicado a la oficina de empleo, se aplicó la sanción contemplada en el artículo 47 del Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, sin que se haya observado vulneración del ordenamiento jurídico. Es el **EQ-0923/2010**.

En el **EQ-1602/2009**, la disconformidad con una resolución de la Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal de Las Palmas de Gran Canaria, de diciembre de 2009, por la que se denegó una solicitud de la prestación por desempleo, al estimarse que no se encontraba en situación legal de desempleo ya que realizaba un trabajo por cuenta propia, durante un periodo superior a 24 meses, desde la solicitud de excedencia voluntaria, ya informamos a esa Cámara, en el año 2009, que, al coincidir con el cambio de ejercicio, la misma permanecía sin resolverse hasta que se realizaran los trámites pertinentes en el ejercicio 2010. Es por ello que, en este informe damos cuenta de que se recibió la contestación en el que consta que la citada denegación se fundamentó en el *"artículo 213 de la vigente Ley General de la Seguridad Social, según la redacción dada por Ley 45/2002, de 12 de diciembre"*. A tal efecto, se nos remitió un escrito que hacer constar que, según ha establecido el Tribunal Supremo en sentencia de 18 de octubre de 2006, se considera causa de extinción de las prestaciones de desempleo realizar trabajos por cuenta propia durante 24 meses, causa aplicable a las situaciones de desempleo posteriores al 13 de diciembre de 2002, y a la generadas con anterioridad pero cuando sus beneficiarios permanezcan 24 meses trabajando por cuenta propia a partir de dicha fecha.

Por lo que se refiere a la situación del trabajador de excedente voluntario, para acceder a las citadas prestaciones, el trabajador debe cesar, por causa no imputable a él, en un trabajo por cuenta ajena que contemple la inclusión en el Régimen General de la Seguridad Social, circunstancia que no concurría en este caso. Por tanto, no se observó la existencia de una actuación de la administración que implicara infracción del ordenamiento jurídico o que impidiera o menoscabara el ejercicio de un derecho o libertad fundamental.

Otro reclamante manifestó su disconformidad ante ciertas exigencias por parte del Servicio Público de Empleo Estatal para la percepción de ayuda por desempleo con las que no estaba de acuerdo, asunto que hemos remitido al Defensor del Pueblo. Es el **EQ-0930/2010**; al igual que hemos hecho con otra reclamación por supuestas incidencias en la tramitación del expediente de la prestación por desempleo del reclamante, posible existencia de error en la tramitación y cuantía recibida en los meses de agosto y septiembre de 2010, es el **EQ-1308/2010**.

#### **14.7. Asistencia sanitaria**

En cuanto a los problemas con el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria prestada por el sistema de la Seguridad Social, interesa resaltar, este año, el **EQ-0395/2010**, motivado por la denegación a la asistencia sanitaria por superar el patrimonio permitido. En desarrollo del artículo 43 de la Constitución española, la Ley General de Sanidad determina el ámbito subjetivo del sistema sanitario: españoles y ciudadanos extranjeros con residencia en territorio nacional. El Real Decreto 1088/89 extiende la cobertura a las personas sin recursos económicos suficientes. Si bien el 99,4 % de la población española tiene la cobertura, la universalización de la asistencia sanitaria no es aún plenamente efectiva. Esta institución sometió este asunto a consideración del Defensor del Pueblo, que puso de relieve que dicha Institución, en diferentes informes anuales a las Cortes Generales, viene propugnando la necesidad de proceder a la *"universalización plena y efectiva del derecho a la asistencia sanitaria, proceso todavía pendiente en la sanidad española."*

A este respecto, en desarrollo del artículo 43 de Constitución española, la Ley General de Sanidad determina el ámbito subjetivo del sistema sanitario. A tal efecto, deja claramente sentado en su exposición de motivos que el texto legal pretende dar respuesta al mandato constitucional *"reconociendo el derecho a obtener las prestaciones del sistema sanitario a todos los ciudadanos y a los extranjeros residentes en España"*, si bien tal extensión se realizará de forma paulatina.

En congruencia con esta declaración, el artículo 1.2 del mencionado texto legal declara que *"son titulares del derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria todos los españoles y los ciudadanos extranjeros que tengan establecida su residencia en el territorio nacional"*.

En el mismo escrito del Defensor del Pueblo, se hace constar que en esta línea de avance, 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, constituye el principal instrumento para extender esta asistencia a personas que, hasta su entrada en vigor, carecían del derecho a la misma, dando así respuesta a

la universalización de la asistencia sanitaria pública, que constituye una de las líneas directrices de la Ley General de Sanidad. Además, en la actualidad, y según información ofrecida por el Ministerio de Sanidad, tiene derecho a recibir asistencia sanitaria en el Sistema Nacional de Salud el 99,4% de la población española, que ha accedido bien por su condición de afiliados a la Seguridad Social (titulares y beneficiarios) o bien por el reconocimiento del derecho establecido en diversas normas (entre otras, Ley de Integración Social de Minusválidos, Ley Reguladora de la Objeción de Conciencia, Ley de Presupuestos del Estado para 1989 para personas sin recursos económicos suficientes y Ley 26/1990 para perceptores de pensiones no contributivas).

Así, conforme a la respuesta dada por el Defensor del Pueblo, *“aún cuando se ha avanzado notablemente en la universalización de la asistencia sanitaria pública, lo cierto es que todavía no es plenamente efectiva, dado que un segmento de la población (fundamentalmente aquellas personas que no trabajan y que cuentan con recursos económicos suficientes y pensionistas de sistemas de Seguridad Social de otros países que han retornado a España) todavía carecen del derecho a la asistencia”*.

En este contexto, es importante tener presente que, en la línea expuesta por el promotor, se siguen formulando quejas ante esta Institución por parte de ciudadanos que carecen del derecho a la asistencia sanitaria, las cuales son trasladadas al Defensor del Pueblo, que resalta la contradicción que representa el que deban sufragar el coste de la asistencia sanitaria prestada en centros y servicios del Sistema Nacional de Salud, cuando la sanidad se financia vía impuestos.

El Defensor del Pueblo nos comunica que, teniendo presente la necesidad de proceder a la plena y efectiva universalización de la asistencia sanitaria y que la oportuna reforma legal requiere la modificación de las leyes General de Sanidad y General de la Seguridad Social, se ha dirigido al Ministerio de la Presidencia solicitando informe acerca de la viabilidad de que se impulse la reforma legal adecuada, que permita fijar los contenidos y el carácter del derecho a la asistencia sanitaria como derecho público subjetivo personal no contributivo, aspecto sobre el que esa Institución nos indica que seguirá prestando una especial atención, con el fin de dar solución a situaciones como la planteada por el Diputado del Común.

En el **EQ-0318/10**, el reclamante manifestaba que, tras acabársele la prestación por desempleo, no podía acceder a la asistencia sanitaria, se pudo constatar que el problema no se debía a que fuese un potencial beneficiario de asistencia para las personas sin recursos económicos suficientes (Real Decreto 1088/89), sino que no figuraba en los sistemas informáticos. El reclamante nos informó que su asunto estaba solucionado, por lo que el expediente se archivó.

## **15. SERVICIOS PÚBLICOS**

Índice:

- 15.1. Introducción
  - 15.1.1. Consideraciones generales
  - 15.1.2. Colaboración del Diputado del Común en la investigación de las quejas
    - 15.1.2.1. *Administraciones públicas a las que se ha recordado su deber legal del colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010*
- 15.2. La atención administrativa
  - 15.2.1. Falta de respuesta de la Administración a escritos y solicitudes que realizan los ciudadanos
  - 15.2.2. Tratamiento de las quejas más significativas con referencia a este epígrafe
  - 15.2.3. La denegación de acceso a la información o la documentación
  - 15.2.4. *Tratamiento de las quejas más significativas con referencia a este epígrafe*
- 15.3. La energía eléctrica
- 15.4. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Públicos
- 15.5. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Servicios Públicos

### **15.1. Introducción**

#### **15.1.1. Consideraciones generales**

Antes de emprender el tratamiento individualizado de cada una de los temas tratados y las quejas más significativas, creemos conveniente referirnos a los conceptos, criterios y fundamentos que nos han guiado a la hora de examinar las diferentes quejas que recibimos.

Partimos 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, continuamente, olvidado por muchas administraciones canarias, que no tienen en cuenta que la eficacia pública se configura como la manifestación del grado de calidad de los servicios públicos.

El principio de eficacia debe ser completado con el de eficiencia del gasto público, que se encuentre reflejado en el artículo 31.2 del Texto

Fundamental, conceptos estos cuya diferenciación no está exenta de dificultad, pero que es necesario realizar, precisamente, por la distinción que hace la Constitución.

Estos principios, que deben ser tenidos en cuenta por la Administración Canaria, se encuentran desarrollados en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (art.6.1), y Ley de Bases del Régimen Local (art. 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 tanto en la en la celeridad o diligencia, como en el funcionamiento del propio servicio, atención e información al ciudadano, facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de obligaciones, tramitación de procedimientos sin dilaciones, actuar de manera objetiva e imparcial, motivar los actos administrativos.

- La prestación de servicios con una calidad óptima. Es decir, respondiendo, con regularidad, las expectativas y necesidades de los ciudadanos.

Es nuestro mandato desvelar las 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 para conseguir los niveles de eficacia deseados por los ciudadanos y la necesaria responsabilidad de autoridades y personal administrativo, aunque ello suponga un esfuerzo económico y personal.

A nuestro entender, debe tenerse siempre presente que la actividad de la administración ha tener una dimensión finalista, que comprenda la eficacia, la operatividad y la existencia de unos buenos resultados, tanto en el campo del procedimiento como también en el ámbito de la propia organización.

En pos de estos objetivos, no deben descartarse las reformas administrativas necesarias para conseguir que se produzca una adecuada repartición de las funciones públicas entre los distintos entes y órganos administrativos, o para que se produzca la racionalización de los procedimientos y el perfeccionamiento del personal encargado de atender las reclamaciones de los ciudadanos.

### **15.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

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 recodar 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 doblemente desamparadas: en un primer momento, por las actuaciones presuntamente injustas de las administraciones contra las que reclaman y, con posterioridad, por la falta de colaboración de las mismas con la tarea del Diputado del Común en defensa de sus derechos fundamentales.

No obstante, la falta de colaboración en el área de Servicios Públicos debe orientarse, 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 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.

#### **15.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal del colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**

Las administraciones a las que se ha recordado el deber legal de colaborar con el Diputado del Común en este ejercicio son:

- Cabildo Gran Canaria. **EQ-1049/2009.**
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna. **EQ-1356/2009.**
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio. **EQ-0992/2009** y **EQ-1289/2009.**
- Ayuntamiento de San Mateo. **EQ-1340/2009.**
- Ayuntamiento de San Bartolomé. **EQ-1334/2009.**
- Ayuntamiento de San Nicolás. **EQ-0033/2010.**
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana. **EQ-1235/2010.**
- UNESCO. **EQ-1447/2010.**
- Cabildo La Palma. **EQ-0083/2010.**
- Ayuntamiento de S/C de Tenerife. **EQ-1221/2009; EQ-0657/2010.**
- Ayuntamiento de Arucas. **EQ-0111/2010.**
- Ayuntamiento de Arrecife. **EQ-0783/2010; EQ 0211/2009.**
- Cabildo de La Palma. **EQ-0083/2010.**
- Ayuntamiento de Adeje. **EQ-0754/2009.**

- Ayuntamiento de Granadilla de Abona. **EQ-1470/2009; EQ-1471/2009.**
- Cabildo de Fuerteventura. **EQ-1478/2009.**
- Ayuntamiento de Icod de Los Vinos. **EQ-0550/2010.**
- Ayuntamiento de La Orotava. **EQ-0576/2010.**
- Consejería de Obras Públicas y Transportes. **EQ-0806/2010.**

## **15.2. La atención administrativa**

Un año más, debemos informar de que el mayor número de quejas recibidas se han referido a la atención administrativa, entendida como aquella actuación de la administración, entidad u órgano vinculado a la misma y que preste un servicio público, en sus relaciones con el ciudadano, con la excepción de aquellas quejas con un contenido específico de otra área de estudio de la Institución.

Por este planteamiento, hemos dividido las quejas examinadas en los siguientes epígrafes.

### **15.2.1. Falta de respuesta de la administración a escritos y solicitudes que realizan los ciudadanos**

A su vez, se han valorado como temas de queja:

- 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.

- 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.

- Irregularidades, omisiones y retraso a la hora de resolver expedientes de reclamación de daños, de responsabilidad patrimonial y tramitación de licencias o permisos, certificados, etc.

Cabe puntualizar que la mayoría de las quejas relativas a este epígrafe se han solucionado una vez puestos en contacto con la administración respectiva para manifestar el problema plantado por el reclamante.

### **15.2.2. Tratamiento de las quejas más significativas con referencia a este epígrafe**

En cuanto a 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, exponemos el **EQ-0218/2007** que se archivó en este ejercicio por no haber aceptado la administración la resolución enviada y por no proceder ninguna otra gestión por parte de esta Institución en el ámbito de nuestras competencias, al haber devenido firme el acto administrativo y ser consentido por el reclamante. De dicha resolución se dará cuenta en el epígrafe correspondiente.

Recordamos que la queja trataba sobre la falta de respuesta a un escrito presentado ante el Ayuntamiento de Gáldar y por el que el reclamante denunciaba la mala calidad del agua de abasto y solicitaba una compensación económica por los perjuicios sufridos.

Con posterioridad a la primera comunicación del ayuntamiento, y por la que este Comisionado resolvió el archivo por solución, se recibe información

del reclamante por la que nos manifiesta que el problema sigue sin solucionarse, dado que continúa apreciándose mala calidad del agua de abasto y el ayuntamiento no ha dictado resolución motivada y expresa sobre su solicitud de compensación o indemnización por los perjuicios que manifiesta le ha causado la mala calidad del agua de abasto.

Una vez que este Diputado del Común constata que asunto referido a la mala calidad del agua de abasto se había solucionado, nos centramos en la falta de determinados trámites formales en el procedimiento administrativo derivado de la reclamación efectuada por el ciudadano, que dio lugar al envío de una Recomendación al Ayuntamiento de Gáldar para que procediese a revisar el expediente y se subsanase los defectos formales apreciados, incoara expediente de responsabilidad y dictase una resolución motivada sobre el fondo del asunto, 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.

Como dijimos, el Ayuntamiento de Gáldar no aceptó la recomendación, alegando la desestimación presunta por el transcurso de seis meses sin recaer resolución expresa (142 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre), sin que el reclamante haya recurrido tal acto presunto, por lo que el acto ha devenido firme y consentido. Pero tal y como se expone en el apartado relativo al estado de las resoluciones del Diputado del Común, no encontramos justificado que el Ayuntamiento de Gáldar no haya aceptado la Recomendación, pues como bien tiene establecida la jurisprudencia del Tribunal Supremo, el silencio administrativo no puede ser una excusa para evitar el cumplimiento de las formalidades legales que incumben a la administración, entre las que se encuentra la de dictar resolución expresa y notificar al interesado.

En cuanto al tema relativo al 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, destacamos el **EQ-1583/2009**, que se archivó por solución al haber actuado el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, conforme al recordatorio de deberes legales enviado por este Diputado del Común, sobre su obligación de dar y notificar 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 o acto administrativo formal que la contenga.

Y es que el reclamante exponía en su queja que había presentado varios escritos ante el ayuntamiento denunciando la situación de inseguridad generada en el bloque por un vecino, sin que hubiera recibido respuesta ni se hubiera actuado conforme a las denuncias.

Del informe recibido se constatan las actuaciones que ha realizado el ayuntamiento en torno al problema suscitado y que, tanto el Ministerio Fiscal como el Juzgado de Primera Instancia número 2 de Santa Cruz de La Palma tienen conocimiento de la situación.

Nuestra valoración ha sido que, en cuanto al fondo del asunto, entendemos que no se ha producido infracción del ordenamiento jurídico por parte del ayuntamiento, pues ha realizado las actuaciones que consideraron procedentes, dentro de su ámbito de competencias, y, tal y como manifiesta el ayuntamiento, cualquier otra medida que pudiera

adoptarse tendría que afectar a la voluntad de los moradores de la vivienda, por lo que solo una resolución judicial podría obligar a dichos vecinos a realizar actos en contra de su voluntad. No obstante, se detectó que el ayuntamiento no ha contestado a los escritos presentados por el reclamante, tal y como es su obligación a tenor de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como que no ha habido resolución del ayuntamiento sobre la solicitud del reclamante.

Por lo tanto, las gestiones realizadas por el Diputado del Común activaron la actuación administrativa, pero, sin estas gestiones, seguiríamos hablando de inactividad administrativa y falta de contestación a las denuncias efectuadas por los ciudadanos.

También se archivó por estar el asunto en vías de solución el **EQ-1319/2009**, relativo al retraso en la actuación del Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma en la ejecución subsidiaria de las obras necesarias de solar colindante, para adaptarlo a las condiciones legales de salubridad.

Como ya se ha informado en el ejercicio 2008, el ayuntamiento comunicó a esta Institución que se había se notificado al propietario del solar urbano la ejecución subsidiaria de obras a costa del obligado, que se le exigió el abono de fianza con la advertencia de que, transcurrido el período voluntario sin haberse efectuado el ingreso, se iniciaría el período ejecutivo.

Pues bien, la reclamante nos comunicó que la situación no ha cambiado, que se siguen produciendo los hechos denunciados y que continúa la inactividad del ayuntamiento.

Puestos en contacto, de nuevo, con el ayuntamiento, nos informa de que se ha iniciado ya la vía de apremio y la ejecución subsidiaria a costa del obligado, por lo que el asunto se encuentra en vías de solución.

Si hablamos de las irregularidades, omisiones y retrasos a la hora de resolver expedientes de reclamación de daños, de responsabilidad patrimonial y tramitación de licencias o permisos, certificados, etc., debemos referirnos como ejemplos ilustrativos a los expedientes que comentamos. En informes anteriores, hemos dirigido algunas resoluciones a distintas administraciones canarias sobre la necesidad de que se tramiten de forma eficaz los diversos expedientes y reclamaciones instados por los ciudadanos, entre los que se encuentran los expedientes de responsabilidad patrimonial. El hecho de que, en ocasiones, no asista la razón a los reclamantes, en cuanto al fondo del asunto, no implica que no se cumpla el proceso administrativo de tramitación de este tipo de expedientes, incluyendo la apertura y práctica del periodo probatorio oportuno.

En este ejercicio, se ha conseguido archivar, finalmente, por solución el **EQ-0835/2008**, que se tramitaba por el retraso del Servicio Canario de Salud en resolverse un expediente de responsabilidad patrimonial que se inició en el año 2006, y que, tras varios trámites iniciales, se mantenía en suspenso (en principio por un plazo máximo de tres meses), con la finalidad de obtener un informe del servicio que había causado la lesión indemnizable. Hasta la fecha de la interposición de esta queja, no se ha notificado trámite alguno.

Después de solicitar un informe, la Secretaría General del Servicio Canario de Salud, se nos informa de que, tras recibirse, en noviembre de

2009, el informe solicitado al Servicio de Inspección y Prestaciones, "se ha procedido a dictar Acuerdo Probatorio que ha sido debidamente notificado a la interesada."

Se traslada la información a la reclamante, que nos confirma que ha sido debidamente notificada, por lo que se procedió al archivo de la queja.

Lo que hay que destacar en este caso es el largo periodo de tiempo que ha tardado en tramitarse este expediente, si tenemos en cuenta que se inicia en el año 2006, y los meros actos de trámite han durado más de tres años e, incluso, ha tardado, más de un año, la remisión del informe declarado preceptivo y solicitado al Servicio de Inspección y Prestaciones, plazo tenido en cuenta desde la resolución de admisión de la reclamación y suspensión por el plazo máximo de tres meses hasta que se recibiese dicho informe.

Hemos archivado por solución el **EQ-0563/2010**. La reclamante acreditaba haber presentado, en febrero de 2009, y ante el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, un escrito solicitando la práctica de prueba en el expediente, incoado como consecuencia de las lesiones ocasionadas a la reclamante por una caída en la acera. Estos escritos se reiteraron en julio de 2009 y febrero de 2010, sin que recibiera respuesta a ninguno de estos escritos.

Tras la petición de un informe, el ayuntamiento nos comunica que el expediente de responsabilidad patrimonial se haya en fase de instrucción, que se ha procedido a dar parte a la compañía de seguros MAPFRE con la que el ayuntamiento tiene suscrita una póliza y que, con respecto a la práctica de la prueba, se realizará, conforme marca la legislación vigente, y se notificaría a la interesada.

La información recibida se comunica a la reclamante, y, con independencia de que le asista la razón, a tenor del informe y documentos aportados, se constata que el expediente sigue por sus cauces legales. Si no presenta alegaciones, entendemos que el asunto estaba en vías de solución.

### **15.2.3. La denegación de acceso a la información o la documentación**

Esta denegación vuelve a ser un tema objeto de estudio en este informe, aunque con un descenso notable del número de casos planteados con respecto al año anterior. A pesar de dicha disminución, en las que hemos recibido, seguimos apreciando que un gran número de administraciones, sobre todo, los ayuntamientos, realizan una interpretación restrictiva de este derecho, así como que no existe unanimidad a la hora de garantizar este tipo de derechos a los ciudadanos.

Los problemas con los que nos hemos encontrado afectan tanto a las solicitudes de expedición de copias de expedientes completos, como el acceso para copia de determinados documentos concretos dentro de un expediente.

Sobre este asunto, la Jurisprudencia se ha pronunciado en múltiples ocasiones.

Este Comisionado Parlamentario ha tenido la oportunidad de pronunciarse en varias resoluciones sobre la interpretación del derecho de todo ciudadano a acceder a los asuntos públicos, y, más en concreto, sobre los diversos fundamentos alegados por las distintas administraciones para,

en cada caso, solicitar al reclamante una serie actuaciones previas al pronunciamiento sobre si se accede o no a su petición.

Muchas de las decisiones de la administración de denegar el acceso a determinada documentación se basa en una interpretación restrictiva del concepto de "parte interesada" e "interés legítimo".

El tratamiento de las quejas analizadas lo hemos fundamentado en un criterio favorable para el ciudadano del concepto de "parte interesada" pero dentro de los márgenes marcados por la Ley, en cuanto a las reservas legales se refiere. Y no puede ser de otra forma si queremos cumplir con el mandato contenido en nuestra Ley reguladora (7/2001, de 31 de julio). Por eso, nuestro criterio interpretativo nunca ha sido restrictivo del artículo 31 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que habla del concepto de interesado en el procedimiento administrativo para referirse a quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos.

Y es que basta analizar la jurisprudencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional para afirmar que, tal y como se establece en el citado art. 35 de la L.P.A, 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 esta u otras Leyes."*

Tal y como se dispone en el núm. 8, del art. 37 de la LPA, *"el derecho de acceso (al expediente), conllevará el de obtener copias o certificados de los documentos"*, lo cual confirma la STS 3ª, 1ª de 4 de diciembre de 1990.

Pero debemos ser conscientes, tal y como enseña la jurisprudencia, de 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, es por ello que existen notables diferencias entre la respuesta dada por una u otra administración canaria en cada caso concreto a la satisfacción del derecho de acceso a la información.

A nuestro juicio, sólo la utilización de un criterio amplio de este derecho permitiría dar pleno cumplimiento a 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, así como ampliar los criterios de eficacia de la gestión y servicio de la administración.

#### **15.2.4. Tratamiento de las quejas más significativas con referencia a este epígrafe**

Se archivó, por solución, el **EQ-0774/2010**. El reclamante manifestaba que había presentado una solicitud al Ayuntamiento de Tacoronte para acceder a la información obrante en expediente relativo a actividad de almacenamiento de productos químicos, en la calle de su residencia. Asimismo, que, ante el requerimiento del ayuntamiento para que subsanara ciertos defectos formales en su solicitud que realizó, no había recibido respuesta alguna.

Una vez recibido el informe, se constata lo siguiente.

El Ayuntamiento de Tacoronte acuerda mediante resolución motivada que el reclamante pueda acceder a la copia del expediente administrativo completo, previo pago de las tasas legales.

Con relación a los demás datos y consultas solicitadas, referidas al tipo de actividades que se realizan en una calle determinada del municipio, El ayuntamiento procedió a dictar los correspondientes decretos para ordenar la regularización y, en su caso, legalización, de dichas actividades.

También consta que se procedió a notificar en forma legal al interesado.

La conclusión a la que llegamos en esta queja es que el Ayuntamiento de Tacoronte, con una interpretación favorable al ciudadano del principio de parte interesada e interés legítimo, no sólo accede a entregar copia del expediente, sino que notifica en legal forma la totalidad de las actuaciones que originó su petición, lo cual evidencia que, en este caso, han quedado plenamente satisfechos los derechos del reclamante.

Como interpretación diferente en la garantía de este derecho, examinamos el **EQ-1158/2010**, que continúa en trámites y en espera del informe solicitado al Ayuntamiento de Icod de los Vinos.

El reclamante, en nombre y como portavoz de un partido político del municipio, aunque sin representación en el ayuntamiento, denunciaba que se le había denegado la solicitud de personarse en el expediente relativo al "Plan de Implantación de Antenas de Telefonía Móvil en el Municipio de Icod de los Vinos", así como también el acceso a dicho expediente.

Examinada la documentación aportada por el reclamante, observamos que se le había notificado una certificación del contenido literal del informe jurídico elaborado por un técnico superior municipal sobre la petición del reclamante.

Analizado su contenido, este Comisionado Parlamentario consideró procedente solicitar un informe al ayuntamiento, habida cuenta de que, a nuestro juicio, existen dudas sobre el fundamento alegado para denegar la personación en el expediente y, por tanto, el acceso al mismo.

Adentrándonos en los motivos citados por el Ayuntamiento de Icod de Los Vinos, en primer lugar se alega como fundamento de la denegación el hecho de que no se acredita, documentalmente, que se ostente la representación que se alega, y se invoca el artículo 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, cuyo tenor literal dice en su número 3 que "*Para formular solicitudes, entablar recursos, desistir de acciones y renunciar a derechos en nombre de otra persona, deberá acreditarse la representación por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna, o mediante declaración en comparecencia personal del interesado. Para los actos y gestiones de mero trámite se presumirá aquella representación*".

En cuanto a este motivo, de la documentación aportada por el reclamante se constata que el partido al que dice representar se encuentra legalmente registrado en el Registro de Partidos Políticos del Ministerio del Interior y que, en los estatutos de dicho partido, el reclamante figura como portavoz.

El segundo motivo invocado por el ayuntamiento para fundamentar la denegación se basa en que el partido interesado en personarse en el expediente no ostenta representación en la corporación local y que, en caso de acreditación de la representación, no tendría la consideración de miembro de la corporación local y no se le aplicaría el régimen singular de acceso a registros y archivos municipales.

En definitiva, según podría desprenderse de tal informe jurídico, parece que el ayuntamiento ya da por sentado que, haga lo que haga el reclamante, no se le va a dar acceso al expediente en cuestión.

Varias son las cuestiones que deben ser objeto de análisis, entre las que podrían estar la de dilucidar si la personación es o no un "acto de trámite" y ,por ende, susceptible de presunción de la representación, tal y como dice el artículo 32 de la Ley 30/1992, o las diferencias entre el régimen singular de acceso a la documentación aplicado a concejales y el régimen general aplicado a cualquier ciudadano, y por qué no se aplica el régimen general de forma subsidiaria para satisfacer el derecho del reclamante de acceso a información. De todas estas cuestiones se informará a ese Parlamento en el próximo ejercicio.

### **15.3. Energía Eléctrica**

Volvemos a informar del notable descenso de las quejas referidas a los problemas derivados del suministro eléctrico, sin que podamos afirmar la causa.

Los casos planteados ante esta Institución se refieren a asuntos puntuales, como el retraso a la hora de solucionar una solicitud de conexión de energía eléctrica o de modificación del sistema ya instalado.

Es de destacar que hemos tratado, de nuevo, las quejas relacionadas con la colocación de transformadores de energía eléctrica cerca de viviendas. Por tanto, volveremos a incidir en cuestiones en relación con la distancia de seguridad de este tipo de instalaciones así como la eficacia de la actividad supervisora que debe realizar la administración municipal cuando otorga licencias de este tipo.

En general, seguimos agradeciendo la colaboración de la empresa UNELCO-ENDESA, al contestar de forma rápida y eficaz a nuestras peticiones de informe, y ello a pesar de que, en muchos casos, la responsabilidad en la solución del problema no radica en la actuación de la empresa, sino que el fondo de la reclamación obedece a los problemas derivados de las relaciones entre el particular y la empresa instaladora. Aún así, Unelco-Endesa ha prestado una colaboración fluida con este Diputado del Común.

En este ejercicio destacamos el **EQ-0991/2009** que hemos archivado, pero contiene una resolución de la Dirección General de Energía un tanto curiosa con respecto a la denuncia realizada por la reclamante de una instalación ilegal de luz.

Esta queja que se inició porque la reclamante nos manifestaba que la Dirección de Energía no había respondido a su denuncia sobre instalación ilegal por parte del instalador contratado del sistema de suministro eléctrico para su vivienda, después de múltiples gestiones, acabó con una resolución de la Administración Autonómica en la que se concedía el plazo de 15 días al instalador para finalizar la instalación y se proponía la incoación de expediente sancionador a la reclamante por la ejecución de una conexión clandestina a la red. En la misma resolución, la Dirección General de Energía autorizaba a la reclamante a contratar a otro instalador, si transcurrido el plazo otorgado al anterior, no finalizaba la instalación y entregaba los certificados oportunos. También declina toda competencia sobre cuestiones particulares entre la reclamante y el instalador, remitiéndola, en todo caso, a la jurisdicción ordinaria.

Para una mayor comprensión del sentido de la resolución de la Dirección General de Energía, debemos analizar el fondo de la cuestión.

La reclamante denunciaba ante la administración al instalador porque no había finalizado la instalación. Al parecer el instalador se negaba a culminar la obra al manifestar que no había cobrado la totalidad del trabajo. La reclamante, sobre este particular, afirmaba que dicho pago correspondía al promotor de la obra.

En el momento de la queja, la luz eléctrica se obtenía a través de "un apaño", que, al parecer, consistió en conectar la luz directamente a la red, trabajo que, según parece puede haberse realizado por terceras personas que no se identifican.

La actuación de UNELCO se limitó a revisar la instalación y a certificar que la misma no estaba acorde al reglamento de instalación y que, naturalmente no tendría inconveniente en proceder al enganche una vez la instalación cumpliera con los requisitos legales.

Se solicitaron los oportunos informes, y se comunicó a la reclamante los trámites que consideramos debía realizar, así como se procedió a remitirla a los tribunales ordinarios para solventar los problemas con el instalador, y se le indicó como posible medida alternativa la de contratar a otro instalador, abonarle los servicios y luego, si hubiera causa para ello, repetir contra el instalador anterior.

Desde el punto de vista de la adecuada supervisión de la actividad de la Dirección General de Energía, y del análisis de la documentación aportada, no se apreció vulneración del ordenamiento jurídico por parte de la administración, sin perjuicio de que, de la resolución que dictó, se desprenda un acto totalmente perjudicial para la reclamante, la cual denuncia una instalación ilegal y acabe con la incoación de un expediente sancionador en su contra.

Se archivó por solución el **EQ-1432/2009**. La reclamante manifestaba haberse dirigido a UNELCO-ENDESA por la colocación en la fachada de su vivienda de un cableado que sufrió desperfectos como consecuencia del temporal Delta, en noviembre de 2006, sin que se haya solucionado el problema, a pesar de haber transcurrido más de 3 años.

Una vez solicitado el informe a la empresa sobre la posibilidad de realizar una visita de inspección para evaluar los desperfectos, y para adoptar las medidas pertinentes, Unelco-Endesa nos responde que se ha procedido a inspeccionar la instalación y se han reparado los desperfectos.

Por medio del **EQ-0009/2010**, una reclamante nos manifestaba que, desde el mes de septiembre de 2009, no se emiten recibos de suministro de luz de su vivienda, y que puso esta circunstancia en conocimiento de la empresa Unelco, y recibió como respuesta que esta situación será subsanada.

No obstante, hasta la fecha de interposición de la queja, los recibos no se habían remitido al reclamante.

Se solicita el oportuno informe, y la empresa nos informa de que, en el proceso de traspaso de gestión a Endesa Energía XXI, se produjo una incidencia en el tratamiento de los datos de facturación, lo que propició que no se pudieran emitir las facturas. La empresa manifiesta que para subsanar las anomalías ya se han emitido las facturas nuevamente, y que no se tiene inconveniente en aplazar el pago de las últimas facturas para facilitar la normalización del pago del suministro.

El reclamante no presentó alegaciones y, en consecuencia, se entiende que el asunto está en vías de solución. Por tanto, se archiva el expediente

Sobre la cercanía a viviendas de transformadores de energía eléctrica en el municipio de Gáldar trata el **EQ-1188/2010**. El reclamante manifestaba su desacuerdo con la ubicación de un transformador en la calle donde reside que, según nos comunica, está situado a menos de cinco metros de varias viviendas y adosado a la pared de un centro de mayores.

Tras analizar la queja y la documentación aportada por el reclamante, se consideró procedente recabar un informe técnico al Ayuntamiento de Gáldar sobre el cumplimiento de la normativa aplicable en cuanto a licencia y distancia de seguridad del transformador que se pretende colocar cerca de las viviendas de los reclamantes.

Del informe recibido, se desprende lo siguiente.

- El ayuntamiento se ha limitado a otorgar la licencia de ocupación del suelo a la empresa que realiza las obras, habiendo certificado el secretario municipal la emisión de un informe realizado por el arquitecto municipal por el que considera la instalación compatible con el suelo ocupado.

- No existe pronunciamiento del ayuntamiento a cerca de si la instalación cumple con distancia de seguridad.

- Consta un informe de la empresa que realiza las obras según el cual el centro de transformación es de 630 Kv, suficiente para la demanda de 377 Kv, que no se encuentra adosado a ninguna edificación y la distancia mínima a la línea de edificación más próxima es superior a los 12 metros, siendo la distancia a la fachada de la vivienda más próxima la de 9,30 metros al muro de cierre frontal.

Se traslada el contenido del informe al reclamante, que no muestra conformidad con lo manifestado y mantiene que el centro de transformación está colocado a menos de 5 metros de algunas viviendas y adosado a la pared de un centro de mayores, por lo que siguen preocupados por la incidencia nociva de las ondas electromagnéticas que podría generar.

Por su parte, la empresa que instaló el centro de transformación reconoce que la Orden de 19 de agosto de 1997, por la que se aprueba la norma particular para centros de transformación de hasta 30 Kv, para edificios prefabricados, no hace puntualizaciones sobre la ubicación exacta ni se establece distancias mínimas de seguridad a viviendas u otros edificios.

Visto el estado en que se mantiene la queja, hemos considerado procedente instar a la Dirección General de Energía Industria, que, en última instancia, deberá autorizar la puesta en funcionamiento del centro de transformación, para que emita un dictamen técnico sobre el cumplimiento de los requisitos legales para la instalación de este tipo de infraestructura y, en concreto, que se pronuncia sobre las distancias de seguridad que debe mantener el centro de transformación, para no perjudicar la salud de los ciudadanos.

La queja sigue en trámites a la espera de recibir el parecer de la Dirección General de Industria para evaluar, en su caso, la posibilidad de realizar alguna otra gestión, sin descartar la posibilidad de enviar una resolución a la administración sobre el fondo del asunto.

Lo que resulte evidente es que, a tenor de los casos con que nos seguimos encontrando, y, a pesar de que este asunto se ha puesto en conocimiento en reiteradas ocasiones a la administración autonómica, lo

cierto es que sigue siendo una asignatura pendiente en Canarias la evaluación de la posible incidencia de las ondas electromagnéticas en la salud humana y su reflejo en la normativa que regula la instalación de este tipo de infraestructuras, así como la unanimidad a la hora de determinar cual debe ser la distancia de seguridad adecuada a viviendas.

#### **15.4. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Públicos**

**EQ-0218/2007.** Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Gáldar sobre la conveniencia de que procediese a revisar el expediente, subsanar los defectos formales apreciados e incoar un expediente de responsabilidad con la consiguiente Resolución.

La Resolución no fue aceptada por el ayuntamiento, que entendió que la solicitud de indemnización debía entenderse desestimada por el transcurso del plazo de seis meses, y el interesado no recurrió el acto presunto.

En este caso, entendemos que el hecho de que el ayuntamiento entienda que quepa el silencio administrativo negativo y la solicitud del interesado haya quedado desestimada, no es óbice para que se cumplan con las formalidades legales y se dicte una resolución expresa y se notifique al interesado, por lo que, a nuestro juicio, no es justificada la no aceptación de la Recomendación.

**EQ-0183/2009.** Recomendación enviada a la Dirección General de Energía sobre la necesidad de instar la inspección de una instalación eléctrica y adopción de medidas de seguridad que garantice la integridad y salud de las personas.

Resolución aceptada por la Dirección General de Energía, que ordenó la inspección técnica de la instalación no detectando irregularidad alguna.

**EQ-1583/2009.** Recordatorio de deberes legales enviado al Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, sobre obligación de resolución y notificación de la solicitud del reclamante.

Resolución aceptada por el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma que procedió a actuar conforme a lo expuesto en el Recordatorio, solucionándose el asunto planteado por el reclamante.

#### **15.5. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Servicios Públicos**

**EQ-0218/2007.** Recomendación al Ayuntamiento de Gáldar para que de que se proceda a revisar el expediente, se subsanen los defectos formales apreciados, se incoe un expediente de responsabilidad y se dicte una Resolución motivada sobre el fondo del asunto, 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.

(..) Nos dirigimos, de nuevo, a usted, en relación con la queja que tiene interpuesta ante esta Institución don (...) sobre la falta de respuesta a un escrito presentado ante el Ayuntamiento de Gáldar, por el que denunciaba la mala calidad del agua de abasto y solicitaba una compensación económica por los perjuicios sufridos, queja que ha quedado registrada con

la referencia arriba indicada, la cual rogamos se cite en posteriores comunicaciones.

Una vez analizados los documentos aportados por el reclamante y los informes remitidos por esa administración, estamos en disposición de dictar la siguiente Resolución, que basamos en los siguientes antecedentes y fundamentos jurídicos.

### **Antecedentes**

**Primero.** Sin ánimo de realizar reiteraciones innecesarias, intentaremos ser concisos a la hora de exponer los antecedentes.

Esta queja lleva tramitándose en esta Institución desde el año 2006, con la referencia **EQ-0245/2006**, que se archivó al interpretarse por este Comisionado Parlamentario que el asunto estaba en vías de solución, toda vez que ese ayuntamiento 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 Lanzarote. Asimismo se anunciaba que el problema estaría resuelto en la anualidad de 2006.

**Segundo.** Con posterioridad a esa comunicación del ayuntamiento, se recibe, de nuevo, una información del reclamante, por la que nos manifiesta que el problema sigue sin solucionarse, dado que continúa apreciándose mala calidad del agua de abasto y el ayuntamiento no ha dictado resolución motivada sobre su escrito, en el que solicitaba una compensación o indemnización por los perjuicios que le ha causado la mala calidad del agua de abasto.

**Tercero.** Como gestión más próxima a esta Resolución, este Diputado del Común, de conformidad con la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, solicitó de S.S. un informe sobre la mejora en la calidad del agua de abasto, estado actual de la situación y plazo para culminar con las obras de puesta en servicio del módulo de recarbonatación anunciado, así como si existe algún expediente de responsabilidad abierto como consecuencia de la denuncia presentada por el reclamante en fecha 29/09/03 y, en su caso, el trámite que se le dio a la misma y estado actual del expediente.

**Cuarto.** Del informe remitido por el Ayuntamiento, se constata que se hicieron pruebas sobre la calidad del agua de abasto, el ayuntamiento en mayo de 2009 y la empresa concesionaria, en diciembre de 2008 por. La prueba de calidad del agua aportada por el reclamante data del 7 de junio de 2004.

En el informe del ayuntamiento consta que se envió una comunicación al reclamante sobre la puesta en funcionamiento del módulo de recarbonatación y la pronta solución del problema del agua de abasto, pero no consta la existencia de un expediente de responsabilidad patrimonial abierto como consecuencia de la denuncia presentada por el reclamante en fecha 29/09/03 y su solicitud de indemnización. Tampoco consta el trámite que se dio a la reclamación y de existir tal expediente de responsabilidad, su estado actual.

**Quinto.** El reclamante manifiesta en sus alegaciones que no sólo no se ha dictado resolución expresa sobre su reclamación y solicitud de indemnización, sino que los problemas de la mala calidad del agua continúan, aportando fotos de los filtros de agua que utiliza.

## **Fundamentos de derecho**

**Primero.** Dos son las cuestiones susceptibles de análisis en esta Resolución, una es la referida a la mala calidad del agua de abasto. La otra afecta al procedimiento administrativo seguido por el ayuntamiento ante una reclamación de daños e indemnización ocasionados por un servicio municipal.

Con respecto a la primera cuestión, de los informes de que dispone este Comisionado Parlamentario se desprende lo siguiente:

- Las últimas pruebas realizadas por el ayuntamiento datan de mayo de 2009, y las realizadas por le empresa de diciembre de 2008. La prueba de calidad aportada por el reclamante data de junio de 2004. Por lo tanto, las últimas pruebas realizadas dan como resultado que la calidad del agua es adecuada para el consumo humano, sin perjuicio de que en el suministro particular del reclamante exista algún tipo de anomalía que haga que sus filtros acumulen gran suciedad. Por ello, aunque no puede apreciarse infracción del ordenamiento jurídico en este punto en concreto, sería conveniente que el ayuntamiento realizase una visita de inspección al domicilio del reclamante para comprobar, *in situ*, la normalidad del servicios, así como que realizara una prueba actualizada de la calidad del agua de abasto y se lo notificara al reclamante, todo ello en aras de un servicio eficaz al ciudadano.

Mayores complicaciones encontramos en la segunda cuestión, relativa a la falta de determinados trámites formales en el procedimiento administrativo derivado de la reclamación efectuada por el ciudadano.

A nuestro entender, el ayuntamiento debió dar el trámite adecuado a la solicitud del reclamante, y mediante Resolución expresa haber dado contestación fundamentando los motivos por lo que se aceptaba o se denegaba su solicitud de indemnización o compensación económica, entrando a valorar también la cuestión relativa a la calidad del agua de abasto. Y ello porque no sólo así lo solicitaba del reclamante sino porque toda reclamación del ciudadano sobre posibles daños ocasionados por la actuación de la administración, debe suponer el inicio de un expediente de responsabilidad patrimonial, con total independencia de que el reclamante tenga o no razón en el fondo del asunto.

En nuestra opinión, aunque ello suponga, a veces, incrementar los esfuerzos de los funcionarios que se encargan de la tramitación de esta índole, 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, consideramos que, para salvar la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de Las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, no es suficiente una comunicación al reclamante de las previsiones del ayuntamiento para la puesta en funcionamiento del módulo de recarbonatación y la pronta solución del problema del agua de abasto, sino que, ante la solicitud del reclamante, debió incoarse un expediente de responsabilidad patrimonial que debió concluir con una Resolución.

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 3071992, 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 (art. 6.2 Ley 92/1960); remitirla, si se considera incompetente para resolverla, al órgano competente, pero informando de tal circunstancia al peticionario (art.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 (art. 7.1) y se considere fundada (art.11.1), y, en cualquier caso, comunicar al interesado la resolución que finalmente se adopte (art. 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.

En este caso, no podemos decir que haya existido un silencio administrativo ante las peticiones ciudadanas, pero si una falta de aplicación de las formalidades adecuadas a la solicitud del reclamante, el cual, a nuestro juicio, reclama con razón que el ayuntamiento dicte una resolución que contenga un razonamiento motivado de la reclamación que ha efectuado.

En consecuencia, 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 reclamación de compensación económica, 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 revisar el expediente, se subsanen los defectos formales apreciados, se incoe expediente de responsabilidad y se dicte una Resolución motivada sobre el fondo del asunto, 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.

(..)

**EQ-0183/2009.** Recomendación dirigida a la Dirección General de Energía para que, en el ámbito de sus competencias, se interese por el asunto y proceda a instar la inspección de la instalación sita en (..), por si fuese conveniente aplicar alguna medida de seguridad que garantice la integridad y salud de las personas, o identificar y exigir responsabilidades por una presunta manipulación ilegal de contadores.

(..) Nos dirigimos a esa administración en relación con el escrito de queja promovido por don (...), con referencia a su solicitud de cambio de ubicación de contadores de (-..) que ha quedado registrado con la referencia arriba indicada, la cual rogamos se cite en posteriores comunicaciones, y sobre la que esa Dirección General tuvo la oportunidad de pronunciarse a raíz de la Resolución de fecha 14 de noviembre de 2006, provenientes de los expedientes administrativos (...).

Una vez 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.** Conviene recordar que el reclamante denunciaba que, tanto el mismo como otros vecinos, vienen solicitando, desde hace tiempo, el cambio de ubicación de los contadores de las viviendas sitas en (...), sin que hasta la fecha se haya solucionado el problema suscitado.

Por tanto, es motivo de queja tanto la falta de respuesta a su solicitud de cambio de ubicación de contadores de (...), instalados en las fachadas de las viviendas (...), como la situación de inseguridad e irregularidad de los contadores que, según manifiestan, se habían colocado sin tener en cuenta lo establecido por el reglamento electrotécnico para baja tensión.

**Segundo.** Como trámite inicial, y a tenor de lo establecido en el art. 29 de la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, se procedió a solicitar informe técnico a la empresa UNELCO-ENDESA, sobre la instalación ubicada en la fachada de las viviendas (...) y, en su caso, la posibilidad de cambio de ubicación, así como las medidas que hay que adoptar al respecto.

**Tercero.** En su informe, UNELCO confirma que existen una serie de modificaciones realizadas en las instalaciones, que incumplen de manera no grave la legislación vigente, y que aún no han recibido el certificado de instalación visado por la Dirección General de Industria.

**Cuarto.** De la documentación trasladada a este Comisionado Parlamentario, se evidencia que existe una resolución del Viceconsejero de Industria resolviendo un recurso de alzada interpuesto por los reclamantes contra la citada resolución de esa Dirección General de Industria, de 14 de noviembre de 2006, que desestimaba la reclamación sobre la modificación de ubicación de los contadores.

De la documentación de la que dispone este Diputado del Común, no se desprende que haya habido vulneración del ordenamiento jurídico por parte de esa Dirección General, pero sí consideramos necesaria su intervención por motivos de seguridad, según ahora explicaremos.

### **Consideraciones**

**Primero.** Es necesario aclarar, que el motivo de esta Resolución no es por considerarse que hayan existido irregularidades en el procedimiento administrativo, ni por cuestiones de fondo relativas al fundamento de las pretensiones de los reclamantes. El motivo principal es porque consideramos necesario que se adopten medidas preventivas y de garantía de la seguridad para las personas en la actual ubicación de la zona centralizada de los contadores.

**Segundo.** En su informe, UNELCO confirma que existen una serie de modificaciones realizadas en las instalaciones que incumplen, de manera no grave, la legislación vigente, y que aún no han recibido el certificado de instalación visado por la Dirección General de Industria. Es decir, que podría existir una manipulación irregular de los contadores, por lo que sería conveniente identificar al autor por si procede alguna actuación de exigencia de responsabilidad.

Ello nos permite interpretar 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.

A nuestro juicio, el análisis de la cuestión de fondo pasa por investigar si la instalación actual fue instada por la comunidad de propietarios, y con presunto perjuicio de otros vecinos, habría que determinar si los acuerdos que debieron tomarse en la misma fueron ajustados a derecho, al margen de tratar otras cuestiones como la existencia de daños y perjuicios en alguna de las viviendas, etc., y ello, entra en la esfera jurídico privada, pues los reclamantes deben impugnar tales acuerdos en la vía correspondiente, que no puede ser otra que la vía judicial.

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 determinar si la actuación de la comunidad de propietarios es o no 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 la posibilidad de cambiar de ubicación los 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.

También es cierto que, en el asunto actual, no encontramos irregularidad alguna por parte de esa gerencia de urbanismo ni de la Dirección General de Industria.

Lo que sí resulta evidente es que, mientras se resuelvan todas las cuestiones tanto públicas como jurídico privadas que permitan una resolución definitiva sobre el fondo, o mientras se solucionen todos los obstáculos que impiden a UNELCO valorar la posibilidad de cambiar la ubicación de los contadores, según han acreditado los reclamantes, la presente instalación podría no reunir todas las medidas de seguridad adecuadas, teniendo en cuenta que, al parecer, donde se ubican, actualmente, los contadores es un lugar de tránsito de personas. Por lo tanto, parece que lo más recomendable es que las administraciones con competencia en la materia se hagan eco de esta posibilidad, realicen una visita de inspección para comprobar la posible situación de riesgo de la

instalación y, en su caso, previo informe técnico, ordenar o adoptar de oficio las medidas de seguridad necesarias para garantizar la integridad física de las personas que deben transitar por junto a dicha instalación. Creemos, también, que, desde esa administración, debería investigarse la afirmación de UNELCO de que existen una serie de modificaciones realizadas en las instalaciones que incumplen, de manera no grave, la legislación vigente.

En consecuencia, en aras de un servicio eficaz al ciudadano que ambos nos incumbe, y observando que podría existir una situación de riesgo en el tránsito de personas por la actual zona donde se ubican los contadores cuyo cambio de ubicación pretenden los reclamantes, 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, en el ámbito de sus competencias, se interese por el asunto y proceda a instar la inspección de la instalación sita en urbanización Hibiscos, instalados en las fachadas de las viviendas núm. 5 y 11, Tabaiba, 8, Bajamar, San Cristóbal de La Laguna, por si fuese conveniente aplicar alguna medida de seguridad que garantice la integridad y salud de las personas, o identificar y exigir responsabilidades por una presunta manipulación ilegal de contadores.

(..)

**EQ-1583/2009.** Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, sobre el deber de dar y notificar 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 o acto administrativo formal que la contenga.

(..) Nos dirigimos, nuevamente, a Vd. en relación con la queja promovida por don (...), en representación de (...), y que ha quedado registrada con la referencia arriba indicada, la cual rogamus se cite en posteriores comunicaciones.

Una vez analizada la documentación obrante 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 exponía en su queja que había presentado varios escritos ante ese ayuntamiento, denunciando la situación generada en el bloque por un vecino propietario de la vivienda (...), sin que hubieran recibido respuesta a los mismos.

**Segundo.** Vista la queja presentada y los documentos que nos aportó el reclamante, esta Institución consideró procedente admitirla a trámite y recabar el informe relativo a las medidas que se pudieran adoptar en torno a este caso dentro de su ámbito de competencias, todo ello de conformidad con la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

**Tercero.** Del informe recibido, se constatan las actuaciones que ha realizado el ayuntamiento en torno al problema suscitado y que, asimismo,

tanto el Ministerio Fiscal como el Juzgado de Primera Instancia número 2 de Santa Cruz de La Palma tienen conocimiento de la situación.

### **Consideraciones**

**Primera.** En cuanto al fondo del asunto, entendemos que no se ha producido infracción del ordenamiento jurídico por parte de esa administración, pues ha realizado aquellas actuaciones que consideraron procedentes dentro de su ámbito de competencias y, tal y como manifiesta el ayuntamiento, cualquier otra medida que pudiera adoptarse tendría que afectar a la voluntad de los moradores de la vivienda, por lo que solo una resolución judicial podría obligar a dichos vecinos para realizar actos en contra de su voluntad. Para ello, las opciones de los vecinos son, bien esperar a que se notifique alguna actuación por el juzgado, con posibilidad de interponer queja ante el Diputado del Común en caso de dilaciones indebidas, o acudir a los profesionales del derecho para que los asesoren sobre posibles medidas coercitivas que pudieran adoptarse y el camino correcto para solicitarlas.

**Segundo.** Al margen de la cuestión de fondo, hemos detectado que el ayuntamiento no ha contestado a los escritos presentados por el reclamante, tal y como es su obligación a tenor de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En efecto, de la documentación que obra en poder de esta Institución, no se desprende que haya habido resolución del ayuntamiento sobre la solicitud del reclamante. Es decir, que no ha habido una comunicación formal por la que se notifique, de forma razonada, todo y cuanto se ha expuesto a este Diputado del Común por medio del informe remitido en su día.

**Tercero.** A nuestro entender, y reiterando la acertada actuación municipal en el tratamiento del problema de fondo, el ayuntamiento debió dar el trámite adecuado a la solicitud del reclamante, y, mediante un acto administrativo formal, haber dado contestación al mismo, informando al reclamante de las actuaciones que el ayuntamiento podía o no realizar por sus competencias, o cualquier otra que considerara de su interés. Y todo ello, por el principio de que, 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 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 (art. 6.2 Ley 92/1960); remitirla, si se considera incompetente para resolverla, al órgano competente, pero informando de tal circunstancia al peticionario (art.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 (art. 7.1) y se considere fundada (art.11.1), y, en cualquier caso, comunicar al interesado la resolución que finalmente se adopte (art. 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 al propia Ley de Régimen Jurídico de Las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, obligan a la administración a resolver expresamente.

En consecuencia, y en aras del servicio eficaz al ciudadano que a ambos nos incumbe, y no encontrando, en este caso, ningún supuesto de aplicación del silencio administrativo negativo, esta Institución, en virtud de lo establecido en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, dirige a su V.I el

### **recordatorio del deber legal**

- de dar y notificar 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 o acto administrativo formal que la contenga.  
(..).

## **16. SERVICIOS SOCIALES**

Índice:

- 16.1. Introducción
  - 16.1.1. *Consideraciones generales*
  - 16.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas
    - 16.1.2.1. *Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010*
- 16.2. Solicitudes de ayudas económicas
  - 16.2.1. Estudio de quejas relativas a este epígrafe
  - 16.2.2. Conclusiones a este epígrafe
- 16.3. Valoración y retraso en la concesión o renovación de la prestación canaria de inserción
  - 16.3.1. Estudio de las quejas relativas a este epígrafe
  - 16.3.2. Conclusiones a este epígrafe

### **16.1. Introducción**

#### **16.1.1. Consideraciones generales**

En el informe del área de servicios sociales correspondiente a este ejercicio, seguimos informando de las consecuencias que tiene la crisis económica tanto en los propios ciudadanos, como en las diversas administraciones implicadas en hacer efectivo nuestro sistema de asistencia social.

A tenor de las quejas recibidas, no nos es posible realizar un informe más satisfactorio que el anterior ejercicio. Todo lo contrario, las situaciones a las que aludimos en el año anterior continúan dándose e, incluso, en algunos casos, han aumentado el número de quejas que hemos recibido en cuestiones concretas relacionadas con la escasez de recursos y de retrasos en la tramitación de prestaciones económicas.

Lo cierto es que los ayuntamientos no dan abasto en la tramitación de solicitudes de ayuda económica. El trabajo se les multiplica, pero el personal y los recursos apenas han aumentado en la proporción necesaria para atender el número de personas que acuden, por primera vez, a los servicios sociales en busca de una ayuda de emergencia.

Por tanto, es la ayuda de emergencia la que prima en detrimento de otras de larga duración, como las pensiones no contributivas o ayudas económicas básicas, las cuales requieren otro tipo de tramitación y se entregan, en su caso, al cabo de varios meses.

La gran mayoría de quejas analizadas en esta Institución se refieren a este tipo de ayuda económica que debe otorgarse de forma inmediata, pues su objetivo es cubrir la perentoria necesidad de subsistencia del solicitante.

Del estudio de las quejas recibidas, así como de los informes que obtenemos de la Administración en relación con los casos planteados, podemos decir que los profesionales de este sector reclaman mayor financiación y más personal especializado. Es evidente que, si no se actúa en esta dirección, el riesgo de colapso es cada vez más tangible.

En definitiva, debe servir este informe para poner en conocimiento de las distintas administraciones los problemas denunciados por los reclamantes a través de sus quejas.

Nos referiremos a la escasez de recursos económicos y precariedad económica, que desemboca en el aumento del número de solicitudes de ayudas económicas de emergencia y de la prestación canaria de inserción. Hay un aumento, en forma exponencial, del número de familias que sufren el desempleo, y se les han terminado los subsidios de paro; las dificultades para pagar el alquiler, gastos corrientes como luz y agua o el préstamo de la vivienda crecen; en consecuencia, existe aumento de la sobrecarga de trabajo de los asistentes sociales, sobre todo, a la hora de intervenir con familias que sufren el paro de larga duración y se evidencia un retraso en la tramitación de expedientes de concesión y/o renovación de ayudas económicas o prestación canaria de inserción.

### **16.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

Cuando nos planteamos el grado de colaboración que ha tenido la Administración Pública Canaria para con este Diputado del Común, debemos incidir en que la eficacia en la gestión, que nos encomienda nuestra Ley reguladora, depende, en gran medida, de la capacidad colaboradora que las distintas administraciones desplieguen en cada caso, pero, en nuestro caso, el grado de colaboración apreciado se traduce en el retraso a la hora de contestar a nuestras solicitudes de informe.

Cada vez más se hace imprescindible que las distintas administraciones cuenten con personal que se encargue de manera específica de las relaciones con el Diputado del Común, o que creen órganos de seguimiento y coordinación con este Comisionado Parlamentario, con el fin de intensificar la eficacia en la respuesta a nuestra labor de investigación y supervisión de la actividad de las administraciones públicas canarias.

En este sentido, podemos decir que el grado de colaboración de las administraciones canarias, en la parte referida a la resolución de quejas relativas a los servicios sociales, ha sido de relativa normalidad, con casos específicos de grandes retrasos a la hora de enviar la petición de informe solicitada.

Es cierto que hemos tenido que enviar algunos recordatorios del deber de colaborar a determinadas administraciones canarias, pero no podemos afirmar que el retraso apreciado se deba a una negligencia administrativa, sino que intuimos que, en la mayoría de los casos, se debe a la falta de coordinación entre las distintas dependencias internas de la administración concreta que hace que nuestra petición de informe no pueda atenderse, en tiempo y forma, deficiencia que debemos suplir, en la mayoría de los casos, con gestiones de nuestro personal para agilizar la respuesta.

Lejos de todo esto, y a efectos de los destinatarios finales de nuestras gestiones, en este ejercicio no podemos decir que haya mejorado la eficacia de las distintas administraciones en el momento de contestar a nuestras

peticiones de informe, y reiteramos que, en general y en un porcentaje casi del 90%, las distintas administraciones canarias, en relación con las quejas tramitadas relativas a 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.

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, por lo que volvemos a incidir en la necesidad de que las administraciones canarias hagan los esfuerzos necesarios para cumplir con los plazos estipulados, todo ello en aras de un servicio eficaz al ciudadano que a todos nos incumbe.

#### **16.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**

- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (**EQ-0462/2008; EQ-1472/2009**).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (**EQ-1414/2009, EQ-1415/2009**).
- Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana (**EQ-1594/2009**).

#### **16.2. Solicitudes de ayudas económicas**

Como adelantamos anteriormente, el principal bloque de quejas recibidas se ha referido a las solicitudes de ayudas económicas de los reclamantes motivadas por la escasez de recursos que padecen. Las ayudas de emergencia social.

- Ayudas de emergencia, destinadas a la compra de alimentos y gastos de primera necesidad, pago de recibos de servicios como suministro de luz y abastecimiento de agua.

- Ayudas de emergencia para madres solteras, viudas o divorciadas con hijos menores a su cargo que no disponen de ingresos, ya porque el padre no cumple con la pensión de alimentos, ya porque no han solicitado la pensión de viudedad o, simplemente, porque la pensión que perciben no les alcanza para mantener a su núcleo familiar.

Cabe puntualizar que, 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 o modificación de tales medidas.

##### **16.2.1. Estudio de las quejas relativas a este epígrafe**

Cabe puntualizar que nos ocuparemos, aquí, de algunas de las quejas que ilustran cuanto venimos exponiendo sobre las solicitudes de ayudas económicas por los reclamantes, por lo que cualquiera de ellas sirve para corroborar las situaciones de verdadera necesidad que están pasando muchos ciudadanos canarios.

Se archivó por solución el **EQ-0600/2009**. En él, el reclamante exponía que le cortaron el suministro de agua de abasto por el

Ayuntamiento de Agüimes, debido al retraso en el abono de los recibos. El reclamante justifica el impago por la situación precaria en que vive con su familia, en paro y sin ingresos y con una menor a cargo. Por este motivo se dirigió al ayuntamiento con el objeto de solicitar una ayuda económica.

Del informe recabado de los servicios sociales del Ayuntamiento de Agüimes, se constata que el reclamante ha recibido diversas ayudas de emergencia por varios conceptos, así como ayuda económica para el pago de recibos de agua, incluso se le ha fraccionado el pago de la deuda restante con el ayuntamiento. Aún así, se evidencia, por el informe social facilitado, que la unidad familiar carece de recursos y que su situación es precaria. No obstante, la situación que dio lugar a la queja se ha resuelto de manera favorable.

Asimismo, se archivó por solución el **EQ-0357/2010**. La reclamante exponía que se encuentra en una situación económica precaria y sin recursos, que tiene que afrontar el alquiler de una vivienda y que no pueda pagar, por lo que presentó la solicitud de ayuda económica para alquiler tanto al Ayuntamiento de Puerto de La Cruz como al Instituto Canario de la Vivienda, sin que hubiese recibido notificación del estado de tramitación de dichas solicitudes, que le urgen por haber recibido ya el aviso de desahucio por falta de pago del arrendador.

En este caso, nuestras gestiones consistieron en dirigirnos a ambas administraciones para solicitar informe del estado actual de tramitación de las solicitudes de la reclamante, así como de las medidas que pudieran adoptarse al respecto.

Del informe social aportado por la reclamante, se desprende que su situación es precaria, y que no dispone de medios económicos para pagar la deuda acumulada de alquiler.

El informe recibido del Instituto Canario de la Vivienda se desprende que se ha resuelto la queja de forma favorable para la reclamante, sin que se hayan aportado más detalles del tipo de medidas adoptadas, con los cuales parece que la reclamante estuvo de acuerdo, ya que no presentó alegaciones algunas a dicho informe.

Sobre petición de ayudas de alquiler, se archivó, por no apreciarse infracción del ordenamiento jurídico, el **EQ-0318/2009**.

El reclamante exponía que se había dirigido al Ayuntamiento de Las Palmas con el objeto de solicitar que se le concediese la renovación de la ayuda económica de alquiler que venía percibiendo, ya que se encontraba en paro y no tiene medios económicos de subsistencia. Manifiesta, además, que su familia la componen diez miembros y que, actualmente, ninguno está trabajando.

El Ayuntamiento nos responde a nuestra petición de informe y fundamenta la negativa a la renovación en los criterios presupuestarios municipales, así como en la valoración de las circunstancias concretas de la unidad familiar y en la prioridad a la hora de establecer las ayudas de emergencia con respecto al presupuesto disponible, por lo que, obviamente, no podemos apreciar infracción del ordenamiento jurídico, aunque sí puede apreciarse la insuficiencia de los recursos económicos municipales para atender a todas las ayudas que se solicitan.

Se encuentra en trámites de archivo, por solución, el **EQ-1092/2010**, presentado por una reclamante que vive con dos hijas menores, que está

en situación de paro laboral y sin cobrar prestación económica alguna, por lo que se dirigió a los Servicios Sociales del distrito de Vegueta con el objeto de solicitar ayuda económica de emergencia, sin que hasta la fecha de interposición de la queja haya recibido una comunicación formal de la resolución.

Del informe remitido por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canarias, se desprende que ha sido necesario que se le otorgue a la reclamante una ayuda de emergencia por cuantía superior a los 600 euros, con el fin de paliar, de forma momentánea, la situación de precariedad económica denunciada.

### **16.2.2. Conclusiones a este epígrafe**

Como conclusiones previas, y en lo que a las solicitudes de ayuda económicas de emergencia se refiere, podemos referirnos a las siguientes.

- La actual situación de crisis ha supuesto un incremento del número personas que solicitan una intervención de emergencia de la administración municipal, vanguardia del sistema de asistencia social y con posibilidad de ofrecer inmediatez en la ayuda solicitada.

- 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. Los propios trabajadores sociales, ante la acumulación de trabajo, son los principales demandantes de medios y recursos para realizar un plan de intervención individualizado, pues ello supondría mayor celeridad en la tramitación de solicitudes y atender a un mayor número de personas.

- La mayoría de los ayuntamientos se limitan a entregar alguna ayuda de emergencia en casos puntuales y hasta que se agoten sus fondos, sin que tengan posibilidad de emprender un plan integral de actuación con el solicitante y su familia.

- El sistema de ayudas de emergencia se configura como sistema de "parcheo" de situaciones extremas que viven algunas familias canarias, así como un sistema del que dependen muchos ciudadanos para solventar sus problemas de supervivencia.

### **16.3. Valoración y retraso en la concesión o renovación de la prestación canaria de inserción**

Como sabemos, 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 (B.O.C. 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 art.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 social 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 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 Autónoma 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, asimismo, 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, en un informe monográfico sobre el tema. 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. 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 aparejado con un aumento de la actividad de medios humanos, técnicos o de otra clase, que permita la tramitación eficaz y con prontitud de las numerosas solicitudes, que, por diversos motivos, aún esperan respuesta y se encuentran pendientes de algún trámite administrativo.

### **16.3.1. Estudio de las quejas relativas a este epígrafe**

La ilustración de este epígrafe es relativamente sencilla, si tenemos en cuenta que las quejas expuestas son el reflejo de la generalidad del problema detectado con respecto a las Prestaciones Canarias de Inserción. Un excesivo retraso en la tramitación, debido, sobre todo, a la escasez de recursos que, precisamente, repercute en la escasez de personal en los

ayuntamientos (trabajadores sociales) encargados de realizar los informes necesarios, y una acumulación de solicitudes, hacen que los expedientes se demoren de forma alarmante, aumentando la angustia y desesperación de los reclamantes.

Aunque el **EQ-0973/2009** se archivó por estar el asunto en vías de solución, hemos creído conveniente exponerlo en el informe con el fin de evidenciar el excesivo retraso que, en ocasiones, se aprecia en la tramitación de este tipo de ayudas, así las interpretaciones *sui generis* que, en ocasiones, se realiza del proceso administrativo.

En la queja reflejada, la reclamante exponía que, en octubre de 2008, había presentado ante el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife una solicitud de Prestación Canaria de Inserción, sin que ha fecha de interposición de la queja hubiese recibido notificación alguna.

Desde la comisión especial de sugerencias y reclamaciones del ayuntamiento, órgano encargado de las relaciones con el Diputado del Común, se nos comunicó que se había solicitado informe al servicio de cohesión y bienestar social, sin que se hubiera recibido aún el mismo.

Ante lo manifestado por la comisión, enviamos una nueva comunicación para recordarle que ya se ha superado el plazo para contestar que establece la Ley 7/2001 de 31 de julio y para que, aunque se haya procedido a solicitar un informe a la concejalía oportuna y ésta no haya contestado, el retraso en contestar del Ayuntamiento se tendrá en cuenta con independencia del retraso que, en su caso, pueda tener el organismo interno denominado servicio de cohesión y bienestar social, por lo que le instamos, con la mayor celeridad y eficacia posible, para recabar el informe solicitado.

Una vez recibido el informe emitido por el negociado de trabajo social de la UTS Gladiolos, del servicio de cohesión y bienestar social, se nos informa de que la solicitud de prestación canaria de inserción, que la reclamante tiene aprobado el programa activo de inserción y está a la espera de la resolución por parte de la Dirección General de Bienestar Social. Asimismo, se nos aclara que la Dirección General dispone de dos meses para emitir la concesión o denegación, lo cual resulta alentador si tenemos en cuenta que la solicitud original data de octubre de 2008 y la comunicación municipal es de noviembre de 2009.

Sobre el retraso en resolver una solicitud de renovación de prestación canaria de inserción se presentó el **EQ-1398/2009**, que, al final, se archivó por solución.

La reclamante manifestaba que venía percibiendo la Prestación Canaria de Inserción y, en agosto de 2009, solicitó la renovación, sin que, hasta la fecha de interposición de la queja, hubiese recibido respuesta.

Del informe recibido de la Dirección General, se desprende que, el 24 de noviembre de 2009, se resuelve la solicitud de renovación, por el importe principal más las cantidades correspondientes a los atrasos correspondientes entre el periodo de la solicitud y el de la resolución, la cual fue notificada el 22 de diciembre de 2009, aunque las cantidades fueron ingresadas a finales de noviembre y principios de diciembre.

Se archivó por estar el asunto en vías de solución el **EQ-0830/2010**, donde la reclamante manifestaba que, en agosto de 2009, presentó una

solicitud de PCI ante los servicios sociales del Ayuntamiento de Las Palmas, sin haber recibido respuesta.

El perfil familiar de la reclamante es el de una situación económica precaria y una unidad familiar compuesta por 4 adultos sin trabajo y 3 menores.

Del informe remitido por el área de gobierno de los servicios sociales, se constata el camino seguido por la solicitud de la reclamante desde el inicio.

El 4 de septiembre de 2009, se registra la solicitud. El 5 de marzo de 2010, se pasa la solicitud al trabajador social para que elabore el informe social y el programa de actividades de inserción. El 13 de abril de 2010, se firma el programa de actividades de inserción y se envía a la Dirección General de Bienestar Social para resolución.

El 20 de abril de 2010, la DGBS devuelve el expediente por faltar unos de los documentos que deben acompañar la solicitud. El 19 de mayo de 2010, se vuelve a enviar a la Dirección General.

Hasta la fecha de envío del informe al Diputado del Común, 27 de agosto de 2010, el expediente se encuentra en vías de resolución por la Dirección General, y el pronóstico es favorable a la reclamante.

### **16.3.2. Conclusiones a este epígrafe**

- Las quejas recibidas nos indican un aumento considerable de solicitudes retrasadas de concesión de la Prestación Canaria de Inserción, así como de solicitudes retrasadas de renovación de las ya concedidas.

En menor medida, hemos analizado casos de denegación de este tipo de prestación debido a la escasez de recursos y a la necesidad de priorizar por la Administración los casos más urgentes.

- El perfil de los ciudadanos, que solicitan nuestra intervención para los problemas que afectan a la Prestación Canaria de Inserción, es el de una persona, en su mayoría, desempleada que ha visto agotada su prestación, y de personas que no disponen de recursos económicos para mantener a su familia y no pueden depender, exclusivamente, de las ayudas de emergencia.

- El aumento de este tipo de prestaciones no ha llevado aparejado un aumento proporcional de los recursos disponibles ni del personal suficiente para atender la demanda. Ello ha puesto en evidencia la efectividad de estos programas de integración, que dependen de una buena evaluación de la exclusión social de la unidad de convivencia, de unos planes de inclusión que busquen, en directo, no una contraprestación sino la integración social, de unos recursos metodológicos y personales a la altura del reto y de una estructura de recursos suficientes y debidamente coordinados que eviten el retraso en la tramitación de expedientes.

## **17. SERVICIOS URBANOS**

### Índice

- 17.1. Introducción
  - 17.1.1. *Consideraciones generales*
  - 17.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas
    - 17.1.2.1. *Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común*
- 17.2. Servicios de abastecimiento de agua potable
- 17.3. Servicios municipales. Recogida de basuras y saneamiento
- 17.4. Omisión de una ejecución subsidiaria por parte de algunos ayuntamientos
- 17.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de servicios urbanos
- 17.6. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de servicios urbanos

### **17.1. Introducción**

#### **17.1.1. Consideraciones generales**

En informes anteriores, hemos resaltado la importancia de los servicios urbanos, así como hemos comunicado a la administración algunos aspectos que, a nuestro entender, deben tenerse en cuenta a la hora de gestionar, prestar o desarrollar los servicios urbanos con los que cuentan los municipios canarios.

Es importante tener presente la clara 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. Por este motivo, incidimos en la necesidad de que la administración y trate y planifique los servicios urbanos desde un punto de vista integral.

De las quejas recibidas, extraemos conclusiones que esperamos ayuden a la administración canaria a resolver los problemas derivados de estos servicios, no solo porque los servicios urbanos se han configurado, hoy día, como uno de los temas centrales de la gestión municipal, sino porque el desarrollo de las ciudades y pueblos de Canarias está directamente vinculado con 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.

No puede supervisarse la actuación de la administración, o de las empresas concesionarias de servicios, si no se tiene un horizonte claro sobre los objetivos y criterios básicos que deben estar presentes en toda actuación de la administración. Estos objetivos y criterios básicos de análisis

los hemos fijado en atención a los problemas que, durante años, nos han indicado los ciudadanos a través de sus quejas.

**El concepto de eficacia, eficiencia y privatización.** Muchas quejas se refieren a la falta de eficacia de los servicios de suministro de agua potable después de su privatización. La búsqueda del equilibrio financiero ha generalizado este tipo de conciertos con el claro objetivo de garantizar la 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 administrativa adecuada, para optimizar, eficazmente, los recursos y las inversiones municipales, en este sentido, decimos que los servicios urbanos deben planificarse desde un punto de vista integral dada su conexión, evitando, así, la duplicidad de obras o formas de prestación de los servicios que por su resultado final resultan ampliamente mejorables.

**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 salud individual y de la comunidad; el alcantarillado y el servicio de recolección de los desechos sólidos promueven una mínima aceptabilidad de las condiciones medioambientales.

Es necesario priorizar el acceso a los servicios sobre el equilibrio financiero y de las ventajas de la privatización, pues aunque es 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 otra parte, el papel supervisor de la administración en el servicio prestado por la empresa privada, estableciendo 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.

### **17.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

Un año más, en relación con el grado de colaboración con el Diputado del Común en el área de servicios urbanos, debemos diferenciar entre el tiempo de respuesta de la administración a este Comisionado 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, puesto que la realidad confirma que, en un porcentaje superior al 90% de los casos, el tiempo de respuesta de la administración supera con creces el plazo legal de respuesta, y, en la mayoría de las ocasiones, se llega, incluso, a triplicarlo, lo cual nos obliga a enviar un recordatorio del deber de colaborar con esta Institución. Esta desidia dificulta mucho la posibilidad de dirigirnos con prontitud a los reclamantes.

Como se ha explicado en otras ocasiones, en el área de servicios urbanos no tenemos datos suficientes para catalogar el retraso en contestar

a esta Institución como una intención de no colaborar, pero sí es evidente que existe, en la mayoría de los casos, un retraso en el cumplimiento de los plazos legales.

### **17.1.2.1. Administraciones públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común**

Las administraciones a las que hemos tenido que enviar el recordatorio del deber de colaborar son:

- Ayuntamiento de Tías. (**EQ-1169/2009**).
- Ayuntamiento de Arafo. (**EQ-1328/2008**; **EQ-1488/2009**).
- Ayuntamiento de Arucas. (**EQ-0845/2009**).
- Ayuntamiento de Antigua. (**EQ-0547/2009**).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. (**EQ-1957/2008**).
- Ayuntamiento de San Nicolás de Tolentino. (**EQ-0810/2010**).

### **17.2. Servicio de abastecimiento de agua potable**

Representa el porcentaje mayor de quejas recibidas. A su vez, dentro de este epígrafe, destaca los temas relacionados con la facturación del servicio de suministro de agua potable, ya sea por el descuerdo del reclamante con coste de la factura que, en realidad, encierra el desacuerdo con el sistema de facturación que emplean algunas empresas suministradoras, ya sea por los precios aplicados a dicho servicio.

Destacamos el **EQ-0513/2009**, que se archivó, en este ejercicio, por solución al haber aceptado el Ayuntamiento de Adeje nuestra recomendación de remoción de los obstáculos que impedían el ejercicio eficaz del derecho de los reclamantes a solicitar una facturación individual del servicio, y de supervisión de la actividad de la empresa concesionaria en este asunto.

Por tanto, en el ejercicio 2010, se procedió al envío de una resolución a la administración local después de haberse constatado lo siguiente:

- Que la urbanización del reclamante no ha sido recepcionada aún por el ayuntamiento.
- Que con respecto a las viviendas donde reside el reclamante, y previa reclamación al ayuntamiento, se solicitó la instalación de un contador individual en las viviendas. Que se trasladó la petición al concesionario del servicio y se informó negativamente, por la existencia de deficiencias de las redes interiores y privadas del complejo residencial, por lo que deben realizarse las obras de adecuación de dichas instalaciones.
- Se da traslado del informe del ayuntamiento al reclamante, el cual presentó alegaciones donde se afirma que lo que pretende es la facturación individual de los recibos de agua y no que se instalen contadores individuales, pues la viviendas ya cuentan con esos contadores. Por lo tanto, lo que se solicita es la modificación del sistema actual de facturación.
- Que para avalar su pretensión, el reclamante presenta un informe emitido por un ingeniero industrial, debidamente identificado en el informe, y donde concluye que *"todos los apartamentos disponen de contador de agua independiente en perfecto funcionamiento"*.
- Que con el diseño actual de la red de distribución interior de tuberías, todos los apartamentos y piscina disponen de contadores apropiados para su uso, permitiendo el control por lecturas de los consumos particulares.

Según el ingeniero, únicamente existen tres puntos de agua para riego de jardines que carecen de contador independiente, lo cual es fácilmente subsanable.

Por lo tanto, en la actualidad se podría realizar la lectura de los 32 apartamentos, sumarlos a los de la piscina y restarle todos los anteriores al contador general, para determinar el resto de consumos de zonas comunes.

El informe también indica que es viable la facturación individual, y de forma sencilla y sin obras *“la empresa podría garantizar el cobro del mismo volumen de agua e impediría que fuera la Comunidad la que vendiera el agua a sus comuneros”*.

Lo cierto es que el ayuntamiento afirma que no es posible instalar contadores individuales debido a las graves deficiencias apreciadas en las redes interiores, pero dicha información se basa únicamente en el informe de la empresa concesionaria del servicio Entemanser S.A, sin que conste un informe municipal propio de inspección realizado por un técnico, cumpliendo, así, con las funciones de supervisión que corresponden al ayuntamiento. Entendemos que, ante las contradicciones técnicas existentes, corresponde a la administración comprobar, por medio de sus técnicos, la realidad de la situación, para, así, poder tener un dictamen claro y salvaguardar los derechos de los consumidores.

Por lo tanto, como posibles soluciones que hay que tener en cuenta, el ayuntamiento debe plantearse la necesidad de realizar las gestiones oportunas con el fin de que, por la empresa, se estudie la modificación del sistema de facturación, máxime cuando la empresa concesionaria no alega inconvenientes administrativos, sino que, simplemente, no se pueden instalar los contadores individuales porque existen deficiencias graves en el interior del complejo.

Finalmente, al aceptar la recomendación el ayuntamiento, nos informa de que se ha llegado a un acuerdo con los vecinos y la empresa concesionaria para que se proceda, tras la realización las obras que sean necesarias, a la contratación individual.

En este ejercicio, vuelve a ser un motivo de queja el relacionado con los retrasos en la conexión al servicio de suministro de agua de abasto. Destaca una queja que da origen al envío de una sugerencia al director de la compañía Emalsa en Gran Canaria, sobre revisión del expediente de solicitud de conexión al servicio de abastecimiento de agua potable del reclamante, remoción de los obstáculos que impidan y dificulten el ejercicio eficaz del derecho del reclamante al mencionado servicio, restablecimiento de la conexión previo pago de las tasas correspondientes y remisión al reclamante y al resto de los herederos, si volvieran a oponerse a la conexión, a los tribunales de justicia para dirimir las discrepancias en cuanto al uso y disfrute del bien hereditario.

En esta queja, tendremos la oportunidad de analizar uno de los llamados *derechos no enumerados* que el Tribunal Constitucional ha reconocido como derecho fundamental, contenido implícitamente en el artículo 3 de la Constitución, así como la efectividad del derecho de todos los ciudadanos a acceder a este bien, habida cuenta de su carácter básico y esencial.

Nos referimos al **EQ-0871/2010**, que continúa en trámites al no haberse recibido aún la respuesta a la Resolución enviada al director de la compañía EMALSA.

El reclamante manifiesta que la vivienda donde reside con su familia, desde hace un año, se encuentra sin suministro de agua, a pesar de que ha abonado las cantidades correspondientes para que se le dé el alta a la acometida de agua contratada, y que había presentado un escrito ante la compañía suministradora solicitando una resolución de la situación.

Se solicitó el oportuno informe a EMALSA, que nos fue remitido y del que se desprende lo siguiente:

EMALSA, en un primer momento tramitó la solicitud de alta del servicio, con recepción de la cantidad por pagar por este derecho de conexión, pero, al parecer, la propiedad pertenecía a varios coherederos, por lo que una de las copropietarias presenta un escrito de oposición a la conexión, alegando que el solicitante había ocupado el inmueble sin autorización, lo cual acarrea que EMALSA suspenda el suministro, porque, en estos casos, procede contrastar las firmas del resto de los propietarios con sus respectivos DNI, y se aprecia una falta de coincidencia entre ellas.

EMALSA notifica al solicitante que no se accede a la conexión y se procede a la devolución del importe satisfecho, fundamentando el acto en la existencia de disconformidad de los copropietarios, no haber acreditado el título de ocupación del mismo y no constar autorización del resto de propietarios.

EMALSA considera su actuación ajustada a derecho a tenor del artículo 6 del reglamento del servicio municipal de abastecimiento de aguas de Las Palmas de Gran Canaria y el artículo 398 del Código Civil.

Analizado el informe y, sin perjuicio de que se aborde la cuestión más detenidamente en el epígrafe correspondiente a las resoluciones del Diputado del Común, debemos referirnos, en este momento, que nos vimos obligados a enviar a Emalsa una sugerencia pues nuestra posición discrepa, básicamente, en lo siguiente.

En primer lugar, creemos que, en este caso, la empresa concesionaria no debió entrar a valorar las cuestiones jurídico privadas que sólo pueden ser resueltas por un juez, como las relativas a la validez o no de firmas, discrepancias con el uso de bien inmueble, ocupación legal o ilegal de un inmueble, entre otras, y mucho menos dando un efecto jurídico, de entre otros posibles, en perjuicio de una de las partes, sin existir un pronunciamiento previo judicial que confirme tales efectos jurídicos ( por ejemplo, la propia empresa, en un primer momento, accede a la conexión y luego rectifica en perjuicio de unos de los coherederos y su familia).

Nos basamos en la apariencia de buen derecho de quien estaba en posesión de la vivienda desde hacía un año, por eso, en la resolución enviada se analiza un concepto que pudo ayudar a dicha empresa a conciliar la satisfacción del derecho solicitado con la oposición de otros herederos. Hablamos del concepto de "posesión de buena fe" y sus efectos.

Debe tenerse en cuenta, también, que, con posterioridad, si el resto de herederos entablan acciones judiciales y la cuestión se dirime en un juzgado a favor de uno u otro heredero, tal y como está configurado el derecho al suministro de agua potable, en nada variaría la conexión hecha en la vivienda, pues, si en un futuro el actual poseedor de la misma tuviera que abandonarla, la conexión de agua seguiría y solo tendría que variarse el sujeto pasivo tributario.

Por tanto, siguiendo el criterio de este Diputado del Común, cuando se trata de servicios que afectan a bienes necesarios para la supervivencia humana y existen menores de edad implicados o cualquier otra cuestión

que se considere perentoria, debe eliminarse, en la satisfacción de ese derecho, cualquier interpretación restrictiva de los requisitos, salvo que sea manifiestamente "*contra lege*" y sin perjuicio de las posteriores decisiones judiciales que procedan.

Sobre exceso de facturación se tramitó el EQ-2106/2008, que, al final, se solucionó en este ejercicio, al haber aceptado el Ayuntamiento de La Laguna la sugerencia del este Diputado del Común y haberse resuelto la reclamación del interesado de forma favorable. De esta resolución damos cumplida cuenta en el epígrafe correspondiente de este informe.

Basta referirnos, aquí, que el reclamante se quejaba de que se le había cobrado por un servicio que no había recibido.

Tras recibirse el último informe solicitado el Ayuntamiento de La Laguna y después del estudio técnico correspondiente, se consideró procedente enviar una resolución a modo de sugerencia, con el fin de que se procediese a revisar el expediente y los informes emitidos por Teidagua S.A, y se encargara a un técnico municipal la elaboración de un informe jurídico sobre el fondo del asunto y, previos los trámites oportunos, se comprobase la posibilidad de que se haya estado cobrando recibos al padre del reclamante por unos servicios a los que no accedió, sino en octubre de 2008, así como para que se dictase una resolución y se notificase con una respuesta razonada al reclamante del contenido de su solicitud, así como las vías disponibles en derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones.

Destacamos también el resultado de una deficiente praxis administrativa de las empresas suministradoras, que, en ocasiones, olvidan que, por prestar un servicio público, están sujetas también a las normas del procedimiento administrativo, lo cual se ha evidenciado en alguna solicitud no atendida de cambio de contador, o en algún procedimiento de reclamación indebida de una deuda.

En este ejercicio se solucionó el **EQ-0673/2009**, motivado por la falta de resolución de la reclamación interpuesta por el reclamante ante el Ayuntamiento de Santa Lucía, en la que solicitaba la rectificación en los recibos por consumo de agua de abasto, puesto que el contador fue declarado no apto por la Dirección General de Industria y Energía del Gobierno de Canarias.

Tras la petición del informe al ayuntamiento, donde se le instó a que supervisara la actuación tardía de la empresa concesionaria del servicio, se recibe comunicación del ayuntamiento en la que nos conforman que se ha procedido al cambio del contador de agua deteriorado, así como a regularizar la situación con el reclamante.

En el **EQ-0310/2010**, que, al final, se solucionó, se aprecia como algunas empresas concesionarias de los servicios no prestan la suficiente atención al cumplimiento de los trámites administrativos necesarios para garantizar los derechos relativos al proceso que tienen los ciudadanos.

La reclamante manifestaba que, en octubre de 2009, se produjo una avería en el sistema gestionado por el consorcio de aguas de Fuerteventura, que ocasionó daños en los cuartos trasteros de su edificio. Asimismo, manifestaba que puso estos hechos en conocimiento de ese consorcio sin haber recibido respuesta.

Nos dirigimos al referido consorcio para que nos informara de los trámites efectuados con la reclamación. Nos contesta, con prontitud, y

reconocen que no se dio respuesta a la reclamante a pesar de haberlo solicitado por escrito, y nos informan de que se ha procedido a indemnizar a la reclamante por los daños sufridos.

Sobre los cortes de suministro de agua nos referimos en este apartado al **EQ-0547/2009**, que se archivó, en este ejercicio, por estar el asunto en vías de solución.

Recordamos que la queja se inició porque la reclamante manifestaba que la sociedad municipal de aguas de Antigua cortó el suministro de agua de abasto del complejo residencial donde ella habita junto con 289 familias más. Los motivos, al parecer, obedecían a una deuda contraída hace tiempo por la anterior comunidad de propietarios.

La reclamante insiste en que en dicho complejo existen viviendas que tienen contador individual, a las que, a pesar de haber pagado su deuda proporcional, se les ha cortado el suministro.

Se solicitó un informe al ayuntamiento sobre el hecho que requirió a la empresa para que, a su vez, informara al ayuntamiento. Una vez nos trasladó en el informe, en el que se afirma que la empresa no procede al suministro individual porque el complejo residencial sólo dispone de un único contador y una única cédula de habitabilidad, por lo que exige que se aporte la cédula de habitabilidad y licencia de primera ocupación de cada vivienda de forma independiente, cosa que, según la empresa, nadie ha hecho por ahora.

Ante tal situación, ya en el ejercicio 2010, y con el objeto de continuar con la tramitación del expediente, teniendo en cuenta el contenido de las alegaciones formuladas por la reclamante al informe antes citado en las que nos comunica que su vivienda tiene contador individual, así como que se le deniega la cédula de habitabilidad por parte del ayuntamiento, consideramos procedente dirigirnos, de nuevo, a la corporación local para que nos informara de cuáles eran los obstáculos que impedían que cada vivienda tuviese su cédula de habitabilidad y que se facture de forma individual el suministro de agua de abasto.

El ayuntamiento informa de que la reclamante dispone, desde el 2004, de una copia de la licencia de primera ocupación, pero que la licencia de habitabilidad debe solicitarla a la Dirección General de Vivienda, dado que las competencias para otorgar este tipo de documentos fueron traspasadas a los ayuntamientos en el año 2001, y el complejo residencial es anterior.

Se dio traslado a la reclamante del informe, que no presentó alegaciones.

Del análisis de la documentación se constata que la empresa sólo necesita que se le presente la cédula de habitabilidad, que debe solicitar la reclamante a la Dirección General de Vivienda, puesto que el ayuntamiento de Antigua ya le ha proporcionado la de primera ocupación. Además, la empresa concesionaria del servicio procedió a restablecer el suministro, temporalmente, al existir un acuerdo para el pago fraccionado de la deuda. Por estos motivos procedimos al archivo de la queja.

### **17.3. Servicios municipales. Recogida de basuras y saneamiento**

También nos referiremos en este informe a las quejas presentadas por ciudadanos por las solicitudes no atendidas de traslado de contenedores de

basura por razones de salubridad e higiene, así como a las referidas a las reclamaciones no atendidas por los daños causados a la propiedad privada por el desplazamiento de estos contenedores.

Se archivó, al final, en este ejercicio, por solución el **EQ-0088/2009**, sobre los daños ocasionados por los contenedores al reclamante, una vez que el Ayuntamiento de Las Palmas aceptó el Recordatorio del Deber Legal de incoar expediente de responsabilidad patrimonial que culmine con una Resolución motivada sobre el fondo de la cuestión, y de que se haga efectivo de forma urgente el deber de supervisar la actividad de la empresa CONTENUR.

La reclamante manifestaba que, en 2008, dirigió escrito al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para reclamar por un accidente sufrido con una papelerera.

Con posterioridad, la reclamante recibe una comunicación del ayuntamiento por la que se le informa de que el servicio de mantenimiento de papeleras no es gestionado por la corporación municipal, sino por la empresa CONTENUR, y que puede reclamar, directamente, a la empresa mercantil. La reclamante presentó un escrito ante el ayuntamiento manifestando su desacuerdo con esa comunicación, sin que recibiera respuesta.

Consideramos procedente solicitar un informe al ayuntamiento, para que nos remitiera una copia del contrato o resolución administrativa de concesión del servicio de mantenimiento de papeleras celebrado con CONTENUR, donde conste las cláusulas para la prestación del servicio, así como sobre la posibilidad de actuar de oficio y requerir a la empresa para que abra expediente de responsabilidad patrimonial.

En el informe remitido, el ayuntamiento se limita trasladarnos el contrato celebrado con la empresa, y nos comunica que, por parte del servicio municipal de limpieza, se dio traslado a la empresa de la reclamación presentada por la reclamante para su tramitación y resolución.

Nos dirigimos, en consecuencia, a CONTENUR, que nos responde de la siguiente manera:

*"1. Contenur ha realizado correctamente el mantenimiento de las papeleras.*

*2. Contenur no puede ser responsable de los daños sufridos por doña María Teresa.*

*3. Que la papelerera a la que se hace referencia, no es metálica, es de polietileno (plástica).*

*4. Que según el propio parte médico aportado, esta señora sufrió el daño cuando "fue empujada contra la papeleras"."*

La empresa resume su informe comunicando que lamenta no poder atender a la reclamación de la señora, por no haber motivo para ello.

Visto el estado del expediente, y al no encontrar la actuación de la empresa y del ayuntamiento ajustada a los trámites administrativos, se consideró procedente enviar un recordatorio de deberes legales al ayuntamiento, del que se da cumplida cuenta en el apartado reservado a las resoluciones del Diputado del Común.

Se archivó el **EQ-1169/2009** por estar al asunto en vías de solución. En él, manifestaba el reclamante que, en el año 2009, su vehículo resultó afectado por desplazamiento de contenedor de basura, con rotura del faro trasero. Que dirigió un escrito al Ayuntamiento de Tías solicitando el

reembolso del dinero invertido en la reparación de estos daños. En su respuesta, el ayuntamiento comunica que remitió la reclamación a la empresa saneamientos y limpiezas del atlántico S.L. (SALIMPA), concesionaria del servicio de recogida de residuos del municipio.

Puestos en contacto con la citada empresa, nos remite un informe en el que nos comunica que, efectivamente, recibieron el traslado del Ayuntamiento de Tías de la reclamación de responsabilidad patrimonial y que *"procedieron a efectuar alegaciones a dicho expediente, al que se remiten y ratifican íntegramente"*.

Ante la respuesta recibida, nos dirigimos al Ayuntamiento de Tías para que nos remitiera copia del expediente de responsabilidad patrimonial, así como que nos informara de las medidas que se adoptarán en cuanto a la supervisión de la actividad de la empresa concesionaria.

El Ayuntamiento, después de transcribirnos las alegaciones a las que se refería la empresa, en cuanto a la declinación de su responsabilidad y sobre el hecho de que el reclamante no prueba la relación de causalidad en los daños sufridos, manifiesta que en cuanto a la tramitación del expediente de responsabilidad patrimonial, la escasez de personal le impide llevar la tramitación de este tipo de expedientes siguiendo los trámites paso por paso, de ahí que no conste resolución de incoación, nombramiento de instructor, etc., por lo que su actuación se limitó a trasladar la reclamación a la empresa.

Con respecto a la empresa, el ayuntamiento reconoce la escasa rigurosidad en los argumentos alegados por la empresa para rechazar la responsabilidad, sin aclarar si realizó investigación o inspección alguna del lugar de los hechos o sus circunstancias.

Igualmente, el ayuntamiento reconoce que existe un deber de responsabilidad de las empresas concesionarias del servicio y, en su caso, el deber de indemnizar los daños que pudieran producirse en la prestación de los mismos, por lo que, reconociendo que la empresa no ha seguido el procedimiento adecuado, consideró procedente retrotraer las actuaciones al momento en que se produjeron los errores en el procedimiento.

Dado que el informe se consideró que el asunto estaba en vías de solución, ya que de lo que se trata es de llevar el procedimiento administrativo de forma correcta, con independencia del fondo de la cuestión, que deberá someterse al procedimiento de prueba correspondiente, motivos que originaron el archivo de la queja.

También se archivó, por estar el asunto en vías de solución, el **EQ-0346/2010**, referido a la solicitud no atendida por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para el cambio de ubicación de contenedores de basura.

Visto el contenido de la queja y la documentación aportada, se consideró procedente recabar un informe relativo a la ubicación actual de los contenedores, así como si es viable una modificación de su ubicación o, en su caso, la aplicación de medidas alternativas a la reubicación, tales como cambio de horarios de recogida, incremento de medios técnicos para evitar que se deposite la basura en el suelo, etc., o cualquier otra que se estime conveniente por ese ayuntamiento.

Recibido el informe del ayuntamiento, se constata que la administración ha tenido constancia de todos los escritos del reclamante y que se han

realizado varias vistas de inspección a la zona, estudiando la posibilidad de cambio de ubicación de contenedores.

Al respecto, el ayuntamiento valora que es inviable la reubicación, pues los lugares propuestos supondrían un mayor perjuicio para otros vecinos, por lo que el lugar elegido, que está junto a un solar, es el más adecuado.

Asimismo, el ayuntamiento informa de que, a raíz de la queja, se han intensificado las visitas de encargados del servicio para impedir la acumulación de basuras. También nos informan de que, no obstante, el expediente sigue abierto para realizar el seguimiento oportuno para la mejora del servicio.

Por lo tanto, del contenido del informe remitido se desprende que el ayuntamiento está realizando las gestiones oportunas para reducir las molestias del servicio de recogida de basuras, y que, una vez inspeccionada la zona y realizado el estudio técnico, se ha valorado la solución menos perjudicial, por lo que nos permitimos interpretar que el asunto estaba en vías de solución y procedimos al citado archivo.

#### **17.4. Omisión de una ejecución subsidiaria por parte de algunos ayuntamientos**

Nos referiremos, en este epígrafe, a algunas quejas que hemos recibido a cerca de las denuncias no atendidas sobre insalubridad y malos olores de solares colindantes, donde el ayuntamiento se muestra reticente a la hora de ejercer su deber de ejecución subsidiaria de las labores de limpieza con cargo al propietario.

En el **EQ-0845/2009**, el reclamante manifestaba que había presentado varios escritos en el Ayuntamiento de Arucas sin haber recibido respuesta a los mismos. Dichos escritos se referían al vertido de basura por una persona, en concreto, en un solar propiedad del reclamante.

Se procedió a solicitar el oportuno informe al ayuntamiento para determinar el trámite dado a las denuncias del reclamante, así como para que nos comunicase la posibilidad de emitirse un acta de inspección de la policía local sobre el vertido de basura, así como sobre la posibilidad de realizar gestiones para averiguar el origen de tales actos.

En el informe que se nos envía, el ayuntamiento nos da traslado del requerimiento efectuado a una vecina colindante para que se abstuviese de realizar vertidos ilegales de agua a la vía pública, y para que procediese a su limpieza, con advertencia de que, en el caso de no realizarlo, lo haría el ayuntamiento de forma subsidiaria y a su costa. Con respecto al supuesto vertido de basura en el solar del reclamante, el ayuntamiento lo remite a la vía judicial.

Se informó al reclamante que debía tener en cuenta que, efectivamente, el ayuntamiento tiene razón al remitir la solución de su problema a la vía judicial, pues la administración ha realizado las actuaciones que ha considerado procedentes dentro de su ámbito de competencias para intervenir en el asunto. El hecho de que exista basura en un solar particular activa la obligación del propietario de mantenerlo limpio, y si tal y como denuncia la responsabilidad de tal suciedad corresponde a otras personas, es necesario probar que han sido ellas y no otras, lo cual si no se acredita, difícilmente, puede establecerse un nexo de responsabilidad. Es por ello que el ayuntamiento no puede hacer nada, puesto que, según informa la policía

local, no se ha demostrado que sea la denunciada la que efectúa los vertidos.

Respecto al requerimiento a la denunciada, se informó al reclamante que, si transcurrido un plazo prudencial apreciara que no se ha procedido según la resolución municipal, podía volver a dirigirse a nosotros en defensa de sus derechos.

### **17.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de servicios Urbanos**

**EQ-2106/2008.** Sugerencia al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna sobre la necesidad de que proceda a revisar el expediente y los informes emitidos por Teidagua S.A, y encargue a un técnico municipal la elaboración de un informe jurídico sobre el fondo del asunto.

La sugerencia fue aceptada por el ayuntamiento, que procedió a supervisar la actividad de la empresa que modificó de los recibos cuestionados.

**EQ-0088/2009.** Recordatorio del deber legal al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria de incoar un expediente de responsabilidad patrimonial que culmine con una Resolución motivada sobre el fondo de la cuestión, y de que se haga efectivo de forma urgente el deber de supervisar la actividad de la empresa CONTENUR.

La resolución fue aceptada por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, que notificó a la reclamante la incoación del expediente de responsabilidad patrimonial y requirió a la empresa para que informase sobre la incidencia.

Por lo tanto, con independencia de que, en relación con el fondo del asunto, el reclamante tenga o no la razón, entendimos que se había solucionado la queja, toda vez que se solventaron las irregularidades formales que en su día apreciamos, y sobre las que recayó nuestra actuación, motivo por el cual se archivó el expediente.

**EQ-0871/2010.** Sugerencia a la Compañía Emalsa en Las Palmas de Gran Canaria sobre la necesidad de revisión del expediente de solicitud de conexión al servicio de abastecimiento de agua potable del reclamante, remoción de obstáculos que impidan y dificulten el ejercicio eficaz del derecho del reclamante al mencionado servicio, restablecimiento de la conexión previo pago de las tasas correspondientes y remisión a los tribunales de justicia para dirimir las discrepancias en cuanto al uso y disfrute del bien hereditario.

En estos momentos seguimos esperando la contestación a la resolución enviada.

**EQ-0513/2009.** Recomendación al Ayuntamiento de Adeje sobre la necesidad de remover los obstáculos que impidan y dificulten el ejercicio eficaz del derecho de los reclamantes para solicitar una facturación individual del servicio y de supervisar la actividad de la empresa concesionaria en el asunto.

Esta resolución fue aceptada, habiendo informado el ayuntamiento que se había llegado a un acuerdo con los vecinos y la empresa concesionaria

para que se proceda, tras la realización obras que sean necesarias, a la contratación individual del servicio.

### **17.6. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Servicios Urbanos**

**EQ-2106/2008.** Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, para que se encargue a un técnico municipal la elaboración de un informe jurídico sobre el fondo del asunto y, previos los trámites oportunos, se compruebe la posibilidad de que se haya estado cobrando recibos al padre del reclamante por unos servicios a los que no tuvo acceso, hasta octubre de 2008; se dicte Resolución y se notifique con respuesta razonada al reclamante del contenido de su solicitud, así como las vías disponibles en derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones.

(...) Nos dirigimos, nuevamente, a usted, en relación con la queja que ante esta Institución tiene interpuesta don (...), que ha quedado registrada con la referencia arriba indicada, la cual rogamos se cite en posteriores comunicaciones.

Una vez analizada la documentación y la información de la que disponemos, estamos en disposición de enviarle la siguiente Resolución, la cual se basa en los siguientes

#### **antecedentes**

**Primero.** Recordamos que el reclamante exponía en su escrito de queja, que, cuando se construyó la red de saneamiento en la calle (...), las viviendas de dicha calle se conectaron a la misma, excepto los números (...), este último, el de la vivienda de sus padres. También manifestaba que, a pesar de no estar la vivienda conectada a la red de saneamiento, a su madre, doña (...), se le cobró, por ese concepto, el servicio de alcantarillado y depuración, situación que considera injusta, pues ha tenido que pagar por un servicio que no ha recibido.

**Segundo.** Se solicitó un primer informe a Teidagua S.A., que comunicó que la vivienda a la que se hace referencia el reclamante está obligada a realizar los pagos de alcantarillado y depuración, pues se encuentra a una distancia inferior a los 100 m de la red municipal de alcantarillado.

Con posterioridad, se solicitó otro informe directamente a ese ayuntamiento, con el fin de que procediera a la supervisión de la actuación de Teidagua S.A, y para que se pronunciara sobre la solicitud del reclamante de devolución del importe de los recibos por alcantarillado y depuración correspondientes a las fechas anteriores a que se facilitara la conexión desde la vivienda de su madre.

El informe emitido por el Ayuntamiento se limita a darnos traslado de otro informe de la empresa concesionaria del servicio, emitido por el jefe de producción y distribución, cuyos puntos principales, a nuestro juicio, son los siguientes:

- Según Teidagua, las obras de alcantarillado se ejecutaron por "Dragados", y se desconoce la razón por la que no se realizara el enganche de las dos viviendas a las que alude el reclamante.

- Según la empresa concesionaria, hace unos dos años, ese ayuntamiento promovió obras para completar el alcantarillado, *"dejando la posibilidad de acople a las viviendas reclamantes"*.

- Existe obligación de pago de la tasa por alcantarillado y depuración por encontrarse a menos de 100 m de la red municipal.

**Tercero.** Se dio traslado al reclamante del informe, en el que, básicamente, se desprende que Teidagua reconoce que Dragados dejó sin poder conectarse a varios vecinos de la zona; que es, en octubre de 2008, cuando se cumplen los dos años de finalización de las obras del ayuntamiento, y, por lo tanto, el comienzo de la posibilidad de enganche, siendo ese momento el que hay que tener en cuenta para el cobro de recibos; que Teidagua ha estado cobrando recibos por un servicio que materialmente no se ha producido. El reclamante termina solicitando la devolución del importe cobrado *"desde antes de finales de octubre de 2008"*.

### **Consideraciones**

**Primera.** Varias son las cuestiones que debatir en este asunto. En primer lugar, teniendo en cuenta que este Diputado del Común solicitó de ese Ayuntamiento la supervisión de la actuación de la empresa Teidagua y un dictamen sobre la cuestión planteada por el reclamante, y del informe remitido a esta Institución, el 22 de diciembre de 2009, vía fax, sólo consta una remisión de otro informe que, a su vez, había remitido a ese ayuntamiento la mencionada empresa, consideramos que esa administración debió ejercer, con más efectividad, la actividad supervisora y fiscalizadora de los actos de la empresa concesionaria del servicio municipal, por aplicación de la propia legislación de régimen local, y, por ello, haber determinado si el reclamante tiene razón cuando afirma que se le ha estado cobrando por un servicio que no empieza a recibir, sino a partir de octubre de 2008.

Por otra parte, dando cumplimiento al deber de colaborar al que le obliga la Ley 7/2001 de 31 de Julio, del Diputado del Común, debió haberse emitido el dictamen o informe jurídico sobre el fondo del asunto, pues este Comisionado le manifestó la necesidad de conocer el criterio del ayuntamiento ya que supondría un paso más en la solución del problema para un servicio eficaz al ciudadano.

Pero lo que nos consta es que el Ayuntamiento de La Laguna se ha limitado a solicitar un informe a Teidagua sobre la situación, que se traslada, vía fax, a esta Institución, lo cual implica que hasta la fecha seguimos sin conocer el parecer técnico jurídico del ayuntamiento sobre el fondo del asunto, que es uno de los hechos que motivan esta Resolución.

Sobre esta cuestión, nos limitaremos a recordar que 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 segundo lugar, y adentrándonos en el fondo de la cuestión, la solicitud de devolución de los recibos que, al parecer, se le han estado cobrando al padre del reclamante por un servicio que, según manifiesta, no

se había podido disfrutar porque la empresa "Dragados" dejó sin posibilidad de enganche a algunos vecinos, no parece que carezca de fundamento cuando, del informe de Teidagua de fecha 3 de diciembre de 2009, podría interpretarse lo siguiente:

1. Que Teidagua desconoce la razón por la que no se realizara el enganche de las dos viviendas a las que alude el reclamante, en el tiempo en que "Dragados" intervino en la obra.

2. Que fue, cuando el ayuntamiento promovió obras para completar el alcantarillado, cuando "dejó la posibilidad de acople a las viviendas reclamantes".

Estas afirmaciones de la empresa, al menos, merecen que el ayuntamiento se interese por el asunto y compruebe, entre otras cosas, las afirmaciones del reclamante sobre su derecho de devolución de las cantidades pagadas antes del enganche a la red. Y todo ello, mediante la emisión de la correspondiente Resolución, habida cuenta de que obra, en poder de ese Ayuntamiento, la reclamación formal del reclamante.

En consecuencia, 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

### **sugerencia**

- de que se proceda a revisar el expediente y los informes emitidos por Teidagua S.A, y se encargue a un técnico municipal la elaboración de informe jurídico sobre el fondo del asunto y, previos los trámites oportunos, se compruebe la posibilidad de que se haya estado cobrando recibos al padre del reclamante por unos servicios a los que no tuvo acceso hasta octubre de 2008, que se dicte Resolución y se notifique con respuesta razonada al reclamante del contenido de su solicitud, así como de las vías disponibles en derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones.

De conformidad con lo prevenido en el 37.3 de la Ley de referencia, deberá comunicarse a esta Institución las medidas adoptadas como consecuencia de la Resolución o, en su caso, remitir un informe razonado sobre el juicio que le merece la misma, en el plazo no superior a un mes a contar desde el recibo de la presente.

**EQ-0088/2009.** Recordatorio del deber legal al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria de incoar un expediente de responsabilidad patrimonial que culmine con una Resolución motivada sobre el fondo de la cuestión, y de que se haga efectivo, de forma urgente, el deber de supervisar la actividad de la empresa CONTENUR, y si el ayuntamiento considera que no le corresponde el trámite de apertura del expediente correspondiente, proceda a requerir a dicha empresa para que cumpla con las formalidades legales y notifique a la reclamante de forma motivada la resolución que adopte con respecto a la reclamación por daños sufridos por accidente con papelera.

(..) Nos dirigimos, de nuevo, a Uds. en relación con la queja que, ante esta Institución, tiene interpuesta doña (...), sobre daños personales por un accidente con una papelera cuyo mantenimiento corresponde a CONTENUR, que quedó registrada con la referencia arriba indicada, la cual rogamus se cite en posteriores comunicaciones.

Analizada la documentación que obra en nuestro poder, y realizadas las gestiones que se consideraron oportunas, estamos en disposición de emitir la siguiente Resolución, que basamos en los antecedentes y consideraciones siguientes.

### **Antecedentes**

**Primero.** Conviene recordar el motivo de la queja. La reclamante manifestaba que, con fecha 6 de octubre de 2008, dirigió un escrito al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria por un accidente sufrido con una papeleras en la calle (...), de dicho término municipal.

Con posterioridad, la reclamante recibe una comunicación del ayuntamiento, de fecha 13 de octubre de 2008, por la que se le informa que el servicio de mantenimiento de papeleras no es gestionado por la corporación municipal, sino por la empresa CONTENUR, y que puede reclamar, directamente, a la empresa mercantil.

La reclamante presentó, con fecha 12 de noviembre de 2008, un escrito ante el ayuntamiento manifestando su desacuerdo con la comunicación, de fecha 13 de octubre de 2008, sin que recibiera respuesta al mismo.

**Segundo.** Se consideró procedente solicitar un informe a ese ayuntamiento, con el fin de que nos enviara una copia del contrato o resolución administrativa de concesión del servicio de mantenimiento de papeleras celebrado con CONTENUR, donde conste las cláusulas para la prestación del servicio, y para que nos comunicara si actuaría de oficio, requiriendo a la empresa para que incoara un expediente de responsabilidad patrimonial.

Ese ayuntamiento se limita trasladarnos el contrato celebrado con la empresa, y comunicar que, por parte del servicio municipal de limpieza, con fecha 9 de octubre de 2008, se dio traslado a la empresa de la reclamación presentada por la señora (...) para su tramitación y resolución.

**Tercero.** Una vez nos dirigimos a CONTENUR, la empresa nos responde de la siguiente forma:

*“1. Contenur ha realizado correctamente el mantenimiento de las papeleras.*

*2. Contenur no puede ser responsable de los daños sufridos por doña María Teresa.*

*3. Que la papeleras a la que se hace referencia, no es metálica, es de polietileno (plástica).*

*4. Que según el propio parte médico aportado, esta señora sufrió el daño cuando “fue empujada contra la papeleras”.*

La empresa resume su informe comunicando que lamenta no poder atender a la reclamación de la señora, por no haber motivo para ello.

### **Consideraciones**

**Primera.** No es intención de este Diputado del Común hacer un pronunciamiento sobre cuestiones de fondo relativas a los posibles daños causados a la reclamante. Pero sí debemos pronunciamos por las deficiencias en la tramitación de la reclamación, dado que no existe resolución administrativa alguna donde consten datos sobre la producción del accidente y la responsabilidad del mismo. En este sentido, nos limitaremos a analizar la necesidad de que la administración cumpla con los

formalismos prevenidos legalmente, como garantía de los derechos constitucionales del ciudadano.

**Segundo.** De la documentación presentada por el reclamante en su escrito de queja, se infiere que la misma presentó una reclamación ante el Ayuntamiento y este, mediante un escrito, de fecha 13 de octubre de 2008, declina toda responsabilidad sobre el asunto y deriva la reclamación a la empresa CONTENUR, como responsable del mantenimiento de las papeleras al haber celebrado un contrato con el ayuntamiento. No se inició, por tanto, un expediente de responsabilidad patrimonial, sino que, como único trámite administrativo en este sentido, por el servicio municipal de limpieza se dio traslado de la reclamación a la empresa CONTENUR, según el propio ayuntamiento informa a este Diputado del Común. La empresa CONTENUR tampoco inicia ningún tipo de expediente, sin contestar tampoco a la propia reclamante.

Sin perjuicio de las acciones civiles que pudieran corresponder a la reclamante, bien contra la empresa que realiza el servicio de mantenimiento, o bien contra el ayuntamiento por ser parte contratante de la concesión del servicio y propietaria de las papeleras, y sin perjuicio de que le asista o no la razón a la reclamante en el fondo del asunto, este Comisionado entiende que el procedimiento seguido, tras la reclamación interpuesta por la interesada, no fue el correcto, ya que no sólo no se incoa el oportuno expediente de responsabilidad patrimonial, sino que, ni por parte del ayuntamiento ni por parte de la empresa, se notifica a la reclamante la resolución motivada sobre los fundamentos de la denegación de su pretensión, y las vías de que dispone para recurrir en derecho. La única manifestación que existe sobre los motivos de no atender la reclamación proviene de la empresa, pero por comunicación hecha a este Diputado del Común, y, aunque el formato no sea el más adecuado al no revestir forma de resolución, no consta que esos mismos razonamientos se hayan trasladado a la reclamante, al menos para que tenga conocimiento de que su reclamación no va a ser atendida y pueda, en su caso, iniciar otras vías de reclamación, al cesar su expectativa de que sus pretensiones van a ser objeto de resolución administrativa.

**Tercera.** Ya, en otras ocasiones, hemos tenido la oportunidad de dirigirnos a ese ayuntamiento para recordarle las obligaciones formales que debe cumplir toda administración, así como otras relacionadas con el deber de supervisar la actuación de las empresas concesionarias de servicios municipales, por lo que, en nuestra opinión, deben tenerse en cuenta varias cuestiones relevantes.

En primer lugar, debe salvarse el servicio al ciudadano, pues no parece lógico que una reclamación por daños, tenga o no la razón quien reclama, no reciba el tratamiento administrativo adecuado, y si el ayuntamiento optó por dar traslado de la reclamación a la empresa concesionaria, a pesar de la competencia que, a nuestro juicio, tiene para resolver, directamente, el problema, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria debería instar a CONTENUR para que inicie el procedimiento adecuado que permita a la reclamante intervenir, aportar pruebas y conocer el estado del expediente y, en todo caso, conocer la resolución motivada de denegación de su reclamación.

En segundo lugar, al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, como titular del servicio que ha concesionado a la empresa CONTENUR, le corresponde la facultad y la obligación de supervisar la actividad de dicha

empresa, velando no solo para que se cumplan las condiciones de la concesión otorgada, sino que el servicio se preste con garantías y que sea satisfecho el interés del usuario, lo que incluye el cumplimiento de ciertas formalidades que garanticen el deber de reclamación del ciudadano.

Siguiendo el camino marcado por sentencia dictada por el Tribunal Superior de Justicia de Canarias, Las Palmas (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 1ª), sentencia núm. 438/2004 de 21 mayo, la actual normativa reguladora de la responsabilidad patrimonial de la administración pública se configura como una responsabilidad objetiva ajena a toda idea de culpabilidad, exigible, directamente, a la administración titular del servicio público que acusó el daño, y es por ello indiferente la naturaleza pública o privada de la relación de que la responsabilidad derive (sentencia del Tribunal Supremo en su sentencia de fecha de 5 de junio de 2001), lo que impide a la administración, que actúa en la esfera de sus atribuciones para satisfacer un servicio público, desplazar la misma al contratista, mero ejecutor material, sin perjuicio de la acción de repetición de aquella contra este. Por otra parte, esta es la solución expresamente adoptada por la Ley 30/92. Tal como exalta el Tribunal de Justicia de Canarias *“ha vuelto al sistema de unidad jurisdiccional en una materia de responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas que instaurara la Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa de 1956.”*

Por tanto, si a la administración también le es imputable el daño probado al ser responsable o titular del servicio público que ha ocasionado el daño, por cuanto es el propietario de las papeleras cuyo mantenimiento ha cedido, también le correspondería su custodia y responsabilidad civil, en cuanto a los daños sufridos, y si ha decidido declinar su responsabilidad y derivarla a la empresa, debe cerciorarse de que esta cumple con el procedimiento establecido, pues debe tenerse en cuenta que la empresa es la que se pone en lugar de la Administración en cuanto al asunto concreto se refiere.

**Cuarta.** Consideramos que, actuando en la forma propugnada, se logra una actuación administrativa más ajustada a los principios de sometimiento pleno a la Ley y al Derecho (art. 103.1 de la Constitución) y a los principios del repetido art. 106.2, de la Constitución.

La actuación de la administración municipal, a nuestro juicio, no resulta ni jurídica, ni socialmente aceptable, puesto que no es de recibo que se entienda que el ayuntamiento no es responsable de la tramitación de la reclamación, por haber contratado con CONTENUR el mantenimiento de las papeleras, desestimando así, de forma implícita, la tramitación del procedimiento de responsabilidad patrimonial e indemnización y acude al silencio administrativo y a la ficción legal establecida en el art. 142.7 de la Ley 30/1992, en relación con el art. 13.3 del Real Decreto 429/1993, que regula los procedimientos de responsabilidad patrimonial, y obliga a la interesada a recurrir a los tribunales de justicia; mera ficción legal, insistimos, establecida para no causar indefensión al reclamante y, que no excluye la obligación legal de responder expresamente las peticiones que se dirijan por los administrados a los órganos correspondientes, según preceptúa el art. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Esta forma de actuación, pretender aplicar el silencio administrativo, debería ser rectificadora, urgentemente, por el ayuntamiento, bien de manera directa o instando a la empresa concesionaria a que lo haga, basándose en las siguientes normas:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre y modificaciones posteriores; relativas al procedimiento de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, que dispone: "*Las Entidades locales responderán directamente de los daños y perjuicios causados a los particulares en sus bienes y derechos como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos o de la actuación de sus autoridades, funcionarios o agentes, en los términos establecidos en la legislación general sobre responsabilidad administrativa.*"

- Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, aprobado por Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, que desarrolla el anterior precepto.

Básicamente, con estas normas invocadas, debería bastar para fundamentar nuestro criterio de que el silencio administrativo, o de las empresas vinculadas con la administración no es un privilegio, pues, aunque pueda intuirse que la reclamante no tiene la razón sobre el fondo del asunto, tiene derecho a conocer los motivos razonados de su desestimación, así como conocer las vías de que dispone en derecho para recurrir si lo desea, Y, aunque ello resulte un incremento de trabajo para la administración, se trata de dar cumplimiento a las garantías que el legislador ha colocado para evitar la indefensión del ciudadano, por lo que de conformidad con lo establecido en el art. 37 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, nos permitimos dirigir a V.I. el siguiente

### **recordatorio del deber legal**

- de incoar un expediente de responsabilidad patrimonial que culmine con una Resolución motivada sobre el fondo de la cuestión, y que se haga efectivo, de forma urgente, el deber de supervisar la actividad de la empresa CONTENUR, y si el ayuntamiento considera que no le corresponde el trámite de apertura del expediente correspondiente, proceda a requerir a dicha empresa para que cumpla con las formalidades legales y notifique a la reclamante de forma motivada la resolución que adopte con respecto a la reclamación por daños sufridos por accidente con papelera.

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-0871/2010.** Sugerencia a la compañía Emalsa en Las Palmas de Gran Canaria sobre la necesidad de la revisión del expediente de solicitud de conexión al servicio de abastecimiento de agua potable del reclamante, remoción de obstáculos que impidan y dificulten el ejercicio eficaz del derecho del reclamante al mencionado servicio, restablecimiento de la conexión previo pago de las tasas correspondientes y remisión a los

tribunales de justicia para dirimir las discrepancias en cuanto al uso y disfrute del bien hereditario.

(..) Nos dirigimos, de nuevo, a usted en relación con el escrito de queja que, ante esta Institución, tiene interpuesto don (...), en el término municipal de Las Palmas, que ha quedado registrado con la referencia arriba indicada, la cual rogamos se cite en posteriores comunicaciones.

Una vez analizada la documentación de la que disponemos en nuestro expediente, y realizadas las gestiones que se consideraron oportunas, estamos en disposición en enviarle la siguiente Resolución, la cual se basa en los antecedentes y consideraciones que a continuación se exponen.

### **Antecedentes**

**Primero.** Manifestaba el reclamante que la vivienda donde reside con su familia, desde hace un año, se encuentra sin suministro de agua, a pesar de que ha abonado las cantidades correspondientes para que se le dé el alta a la acometida de agua contratada, habiendo presentado escrito ante esa compañía solicitando al resolución de la situación.

**Segundo.** Se solicitaron los oportunos informes, tanto a la empresa EMALSA como a la Dirección General de Consumo, al existir una reclamación ante esta administración.

Una vez recibidos, se han valorado conjuntamente con la documentación aportada por el reclamante y la legislación que hemos considerado aplicable al caso.

**Tercero.** Centrándonos en la respuesta que ha dado la compañía EMALSA, debemos destacar como puntos básicos los siguientes.

1. EMALSA tramitó, en agosto de 2009, la solicitud de alta del servicio, con recepción de la cantidad que debía pagar por este derecho de conexión.

2. Una de las copropietarias presenta un escrito de oposición a la conexión, alegando que el solicitante había ocupado el inmueble sin autorización.

3. EMALSA suspende el suministro tras contrastar las firmas del resto de los propietarios con sus respectivos DNI, apreciando una falta de coincidencia entra ellas.

4. En septiembre de 2009, EMALSA notifica al solicitante que no se accede a la conexión y se procede a la devolución del importe satisfecho, por el motivo de la existencia de disconformidad de los copropietarios, no haber acreditado el título de ocupación del mismo y no constar autorización del resto de propietarios.

Asimismo, EMALSA considera su actuación ajustada a derecho a tenor del artículo 6 del reglamento del servicio municipal de abastecimiento de aguas de Las Palmas de Gran Canaria y el artículo 398 del Código Civil.

### **Consideraciones**

**Primera.** Hemos considerado necesario identificar, de forma clara, las diversas cuestiones discrepantes en este asunto, como base para poder llegar a formar una opinión dentro del marco competencial y supervisor que la Ley 7/2001 de 31 de julio torga a este Comisionado Parlamentario.

A nuestro juicio, existen dos cuestiones que dilucidar. Una es la referida a los problemas derivados de las relaciones hereditarias y otra es la referida

al derecho de todo ciudadano a contar con un suministro de agua potable en su vivienda. Obviamente, la primera cuestión es jurídico privada y la segunda afecta a la prestación de un servicio público por empresa concesionaria.

El problema radica en que no podemos adoptar una postura al respecto sin conectar una cuestión con la otra, no en vano, se trata de dilucidar si el reclamante tiene título suficiente para ser beneficiario de la conexión al suministro de agua potable. Nuestra intervención tiene que quedarse al margen de aquellas cuestiones que deben resolverse, en exclusiva, por los tribunales de justicia, al igual que debió hacer la compañía EMALSA, tal y como a continuación se razonará.

En primer lugar y en nuestra opinión, debemos partir del concepto de "coheredero" y no de "copropietario" para llegar a una conclusión sobre el tema, pues los derechos concedidos por nuestro Código Civil a los coherederos no siempre son coincidentes con los que tienen los copropietarios de bienes inmuebles, sobre todo, en los actos de administración, conservación, uso y disfrute de los bienes, al igual que no recibe un mismo tratamiento en sus efectos jurídicos una comunidad de bienes, herencia yacente, un bien que pertenece pro indiviso a varios herederos o una propiedad en pleno dominio.

De la documentación de la que disponemos parece que estamos ante el derecho de goce y disfrute de un bien inmueble dejado en herencia a varios herederos. En este sentido, consta que han aceptado la herencia, pero no nos consta que se haya procedido a su adjudicación a los herederos, cuestiones estas que si no se realizan de mutuo acuerdo tendrán que resolverse, inexcusablemente, en los juzgados de Primera Instancia correspondientes.

**Segunda.** En lo que al derecho de conexión se refiere, la empresa EMALSA, como concesionaria de un servicio público, debió plantearse el mismo dilema que este Diputado del Común y, por tanto, no entrar a valorar las cuestiones jurídico privadas que solo pueden ser resueltas por un juez, como las relativas a la validez o no de firmas, discrepancias con el uso de bien inmueble, ocupación legal o ilegal de un inmueble, entre otras, y mucho menos dando un efecto jurídico, de entre otros posibles, en perjuicio de una de las partes, sin existir un pronunciamiento previo judicial que confirme tales efectos jurídicos. La propia EMALSA, en un primer momento, accede a la conexión y luego, desacertadamente, a nuestro juicio, rectifica en perjuicio de unos de los coherederos y su familia.

Consideramos que la actuación correcta de la empresa EMALSA fue la efectuada, en primer lugar, concediendo la conexión a quien, en apariencia de buen derecho, estaba en posesión de la vivienda desde hacía un año. En este sentido, debió tenerse en cuenta otro concepto que pudo ayudar a dicha empresa a conciliar la satisfacción del derecho solicitado con la oposición de otros herederos. Hablamos del concepto de "posesión de buena fe" y sus efectos. Todo ello sin perjuicio de que, con posterioridad, si el resto de herederos entablan acciones judiciales, la cuestión se dirima por un juzgado a favor de uno y otro heredero, aunque tal y como está configurado el derecho de suministro de agua potable, en nada variaría la conexión hecha la vivienda, pues si, en un futuro, el actual poseedor de la misma tuviera que abandonarla, la conexión de agua seguiría y solo tendría que variarse el sujeto pasivo tributario.

Siempre ha sido criterio de este Diputado del Común que, cuando se trata de servicios que afectan a bienes necesarios para la supervivencia humana, existen menores de edad implicados o cualquier otra cuestión que se considere perentoria, debe eliminarse, en la satisfacción de ese derecho, cualquier interpretación restrictiva de los requisitos para ello, salvo que sea, manifiestamente, "*contra lege*" y sin perjuicio de las posteriores decisiones judiciales que procedan.

Tercera. Sentado lo anterior, lo que ha de determinarse por esta Institución, a la vista de su función institucional consistente en la defensa y mejora del nivel de protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos, es si la empresa concesionaria ha de proceder a la conexión del suministro de agua potable y remitir al los tribunales de justicia para que resuelvan las cuestiones de discrepancias del resto de coherederos con el goce y disfrute del inmueble.

El servicio público de abastecimiento de agua en poblaciones tiene una consideración legal especial, por cuanto, por una parte, el artículo 25 de la Ley reguladora de las Bases del Régimen Local establece su carácter mínimo y obligatorio, para todos los municipios, y, de otra, el artículo 86.3 de la misma Ley declara su reserva a favor de las entidades locales. Parece claro que tales previsiones pretenden hacer efectivo el derecho de todos los ciudadanos a acceder a este bien, habida cuenta de su carácter básico y esencial. Desde esta perspectiva, el TC ha reconocido el derecho al agua potable como un derecho fundamental, contenido implícitamente en el artículo 3 de la Constitución, llamada *cláusula de los derechos no enumerados*.

En supuestos como el presente, y en relación con la prestación del suministro de agua potable por la empresa concesionaria, sus obligaciones son un reflejo de las que corresponderían al propio ayuntamiento si fuera el gestor de dicho servicio, por cuanto resulta obligado garantizar el derecho bajo las presunciones de una posesión de buen fe de uno de los herederos del bien inmueble. Así se infiere *a sensu contrario* de la interpretación que hace EMALSA del artículo 6 del reglamento del servicio municipal de abastecimiento de aguas de Las Palmas de Gran Canaria, cuando habla de que "*El titular de la Póliza de Abono habrá de ser necesariamente el que lo sea de la relación jurídica de ocupación o propiedad del inmueble...*". Así, el propio reglamento deja abierta la posibilidad de que el sujeto pasivo de la obligación de pago sea el que ocupe la vivienda bajo una relación jurídica que en derecho revista la apariencia de justa, como bien puede ser la posesión ininterrumpida desde hace un año. De hecho, basta acudir a nuestro Código Civil para resolver las dudas sobre los derechos posesorios del coheredero que posee de buena fe, conociendo que la buena fe se presume siempre y quien alega mala fe debe probarlo.

En otro sentido, y en nuestra opinión, siendo aparente el título de goce y disfrute de la vivienda, tampoco resultaría aplicable el artículo 398 del Código Civil, en referencia clara a la necesidad de que los acuerdos para la administración y mejor disfrute de la cosa común sean adoptados por mayoría, por cuanto debe dilucidarse por un tribunal de justicia, entre otras cuestiones, si la solicitud de conexión del suministro de agua es un acto de administración del bien común o de conservación; si este va o no en perjuicio de la masa hereditaria o, por el contrario, es un acto que beneficia al resto; Si es un acto emanado de la posesión hereditaria, etc.

Bien pudo EMALSA interpretar, en beneficio de la familia que necesita agua potable, los artículos del Código Civil que se refieren a los efectos de la posesión hereditaria. Así, el art. 3417 establece que *"el heredero que ha entrado en la posesión de la herencia o que ha sido puesto en ella por juez competente, continúa la persona del difunto, y es propietario, acreedor o deudor de todo lo que el difunto era propietario, acreedor o deudor, con excepción de aquellos derechos que no son transmisibles por sucesión. Los frutos y productos de la herencia le corresponden..."*.

También pudo entenderse que cualquiera de los herederos puede solicitar la conexión al servicio de abastecimiento de agua, con independencia de que sea el actual poseedor quien pague los recibos, a tenor del art. 3416 del Código Civil, según el cual *"cuando muchas personas son llamadas simultáneamente a la sucesión, cada una tiene los derechos del autor de una manera indivisible, en cuanto a la propiedad y en cuanto a la posesión"*.

Por tanto, para este Comisionado, el derecho de conexión puede ser considerado como derecho fundamental que acompaña a la persona donde quiera que vaya, pero la conexión en sí misma, como acto de acople a la red, se queda en la vivienda con independencia de quien sea en cada momento el poseedor o propietario de la misma, por lo que la conexión y el abastecimiento de agua potable al actual poseedor, siempre que abone los recibos correspondientes, no puede ir nunca en perjuicio del resto de coherederos, pues cualquiera de ellos, si resultara propietario final del bien, se beneficiaría de las gestiones realizadas por el anterior para solicitar el trámite de conexión a la red, incluso, el abono de las tasas correspondientes, sin perjuicio del derecho del poseedor actual a reclamar la parte correspondiente de cada heredero en caso de tener que abandonar la vivienda por decisión judicial.

Por lo manifestado, 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, en relación con el artículo 17 del mismo cuerpo legal, dirigimos a usted la siguiente:

### **Sugerencia**

1. Revisar el expediente de solicitud de conexión al servicio de abastecimiento de agua potable del reclamante.
2. Remover los obstáculos que impidan y dificulten el ejercicio eficaz del derecho del reclamante al mencionado servicio.
3. Restablecer la conexión previo pago de las tasas correspondientes.
4. Remitir al reclamante y al resto de los herederos, si volvieran a oponerse a la conexión, a los tribunales de justicia para dirimir las discrepancias en cuanto al uso y disfrute del bien hereditario.

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 a cerca del juicio de que la misma, en el plazo no superior a un mes a contar desde el recibo de la presente.

(..)

**EQ-0513/2009.** Recomendación al Ayuntamiento de Adeje

### **Recomendación**

1. Remover los obstáculos que impidan y dificulten el ejercicio eficaz del derecho de los reclamantes a solicitar una facturación individual del servicio, emprendiendo, con urgencia, las actuaciones pertinentes para la consecución de tal objetivo, realizando las actuaciones de inspección técnicas pertinentes y los informes jurídicos que procedan.

2. Supervisar la actividad de la empresa concesionaria en este asunto, y, previa constatación de que las instalaciones de la red interna de abastecimiento de agua del complejo residencial del reclamante así lo permitiese, proceda a actuar en consecuencia y, en su caso, inste a la empresa concesionaria a la modificación del sistema actual de facturación.

(..) Nos dirigimos, de nuevo, a usted en relación con escrito de queja promovido por don (:..), que ha quedado registrado con la referencia arriba indicada, la cual rogamos se cite en posteriores comunicaciones.

Analizada la documentación de la que disponemos en nuestro expediente, y realizadas las gestiones que se consideraron oportunas, estamos en disposición en enviarle la siguiente Resolución, la cual se basa en los antecedentes y consideraciones que a continuación se exponen.

### **Antecedentes**

**Primero.** Exponía el reclamante que habiendo presentado un escrito ante la empresa Esquivel, S.A. suministradora del agua de abasto, para la contratación individual de dicho suministro en la urbanización en que reside, (...), no recibió respuesta.

**Segundo.** Solicitado el oportuno informe a ese ayuntamiento, se nos traslada el certificado de la secretaria accidental del ayuntamiento, por el que se da cuenta del informe jurídico efectuado por el asesor (...).

Como puntos básicos del mencionado informe, debemos destacar los siguientes:

- Que la urbanización (...) no ha sido recepcionada aún por el ayuntamiento.

- Que la actual concesionaria del servicio de abastecimiento de agua potable es la entidad Entemanser S.A.

- Que con respecto a las viviendas donde reside el reclamante, y previa reclamación al ayuntamiento, se solicitó la instalación de un contador individual en las viviendas. Que se trasladó la petición al concesionario del servicio y esta informó negativamente, por la existencia de deficiencias de las redes interiores y privadas del complejo residencial, por lo que deben realizarse las obras de adecuación de dichas instalaciones.

**Tercero.** Traslado el informe del ayuntamiento al reclamante, este presentó alegaciones, en las que nos manifiesta, básicamente, lo siguiente.

Sigue manteniendo que lo que pretende es la facturación individual de los recibos de agua, no que se instalen contadores individuales, pues la viviendas ya cuentan con esos contadores. Por lo tanto, lo que se solicita es la modificación del sistema actual de facturación.

Para avalar su pretensión, el reclamante presenta un informe emitido por un ingeniero industrial, debidamente identificado en el informe, en representación de (...).

En este informe, se afirma que *“todos los apartamentos disponen de contador de agua independiente en perfecto funcionamiento”*.

Asimismo, se establece que con el diseño actual de la red de distribución interior de tuberías, todos los apartamentos y piscina disponen de contadores apropiados para su uso, permitiendo el control por lecturas de los consumos particulares. Según el ingeniero, únicamente existen tres puntos de agua para riego de jardines que carecen de contador independiente, lo cual es, fácilmente, subsanable.

Por lo tanto, en la actualidad, se podría realizar la lectura de los 32 apartamentos, sumarlos a los de la piscina y restarle todos los anteriores al contador general, para determinar el resto de consumos de zonas comunes.

El informe también indica que es viable la facturación individual, y de forma sencilla y sin obras, *“la empresa podría garantizar el cobro del mismo volumen de agua e impediría que fuera la Comunidad la que vendiera el agua a sus comuneros”*.

### **Consideraciones**

**Primera.** El problema de fondo queda reducido a la posibilidad o no de modificar el sistema actual de facturación del complejo residencial donde vive el reclamante.

**Segunda.** Aunque el ayuntamiento afirma que no es posible instalar contadores individuales debido a las graves deficiencias apreciadas en las redes interiores, lo cierto es que dicha información se basa únicamente en el informe de la empresa concesionaria del servicio Entemanser S.A, sin que conste un informe municipal propio de inspección realizado por un técnico, si quiera por cumplir con las funciones de supervisión que corresponden al ayuntamiento.

Lo cierto es que la información suministrada por la empresa concesionaria, se contradice, de manera radical, con la petición del reclamante y la información suministrada por este, al afirmar que lo que se pretende no es la instalación, sino la modificación del sistema de facturación, y al haber presentado un informe técnico del que se desprende, que no existe impedimento para que la empresa concesionaria proceda a la facturación individual del servicio.

En efecto, el informe técnico presentado por el reclamante es claro y contundente cuando afirma que la instalación del complejo es correcta y puede ser susceptible de facturación individual. Por lo tanto, ante esta afirmación que se contradice con la realizada por la empresa concesionaria, el ayuntamiento debe, cuando menos, comprobar por medio de sus técnicos la realidad de la situación, para así poder tener dictamen claro.

No debe olvidarse nunca que el agua, bien y servicio esencial en la vida del hombre, constituye uno de los problemas de mayor incidencia en la vida cotidiana y en cuya resolución los poderes públicos han de realizar los mayores esfuerzos para buscar soluciones que, aunque se muestren artificiales o costosas, son indispensables para asegurar la prestación de los servicios esenciales que provienen y tienen relación con el agua. Es este caso no estamos hablando de falta de suministro, pero si de un sistema de facturación que, como afirma el reclamante, está causando situaciones

injustas al no adecuarse a la realidad del consumo, pues el actual refleja el gasto real de cada propietario.

En cualquier caso, considera esta Institución que debe ser el ayuntamiento titular del servicio, quien debe supervisar la actividad de la empresa, recabando cuanta información sea necesaria para garantizar un servicio en condiciones de igualdad y realidad del gasto.

Frente a esta obligación municipal, nos encontramos el derecho de los vecinos a exigir ese servicio (artículo 18 de la LBRL), por lo que, para llevarlo a cabo con plenitud, son necesarios medios económicos, técnicos, y personales de los que, en ocasiones, carecen los ayuntamientos o las empresas concesionarias. Ello no significa que queden exonerados de su cumplimiento pues, a nuestro juicio, la calidad en el servicio abarca no solo el suministro en si, sino todo lo que gira en torno al mismo, entre las que deben incluirse las gestiones de cobro y facturación. Nadie puede dudar que el sistema de facturación individual refleja mejor la realidad del gasto que el sistema de contador patrón.

Por lo tanto, sí debemos suponer que la empresa está en condiciones técnicas y administrativas para llevar a cabo el suministro de agua y es posible la facturación individual, a nuestro entender es el ayuntamiento el que debe remover los obstáculos que impiden el ejercicio del derecho de los ciudadanos de recibir un servicio eficaz de abastecimiento de agua potable. Así, el artículo 9.2 de la Constitución Española establece que *"Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social."*

En este sentido, y como posibles soluciones que hay que tener en cuenta, salvo mejor criterio, debe ser consciente el ayuntamiento de la necesidad de realizar las gestiones oportunas con el fin de que por la empresa se estudie la modificación del sistema de facturación, pues de nuestros informes no puede deducirse que la razón de que aún no cuenten los reclamantes con facturación individual se deba a que la urbanización no dispone de las instalaciones para ello, no solo por el informe del ingeniero industrial, sino porque, en su día, el ayuntamiento otorgó la licencia de obra, primera ocupación y cédula de habitabilidad, contando, supuestamente, con los consiguientes boletines de instalaciones.

Debemos puntualizar, que la empresa concesionaria no alega inconvenientes administrativos, sino que, simplemente, no se pueden instalar los contadores individuales porque existen deficiencias graves en el interior del complejo y, al ser privado, no les corresponde a ellos su reparación. Ante esta discrepancia, debe constar, al menos, un informe contradictorio por parte de la administración, la cual supervisa la actividad de la empresa, y si se detectaran deficiencias cuya reparación corresponde a los propietarios, nada impediría que se informara de ello a los reclamantes para que procedieran a subsanar las deficiencias observadas, las cuales tampoco son especificadas por la empresa concesionaria.

A nuestro parecer, si hay que dar algún paso para conseguir una solución satisfactoria de la situación, es el ayuntamiento el que debe realizar las gestiones necesarias para ello, pues el ciudadano como administrado debe ser el que se beneficie del servicio municipal. Sobra recordar la situación de inferioridad a la que se enfrenta el ciudadano

cuando plantea una cuestión contra la administración, y ello, con total independencia de que le asista o no la razón.

Por lo manifestado, 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, en relación con el artículo 17 del mismo cuerpo legal, dirigimos a Usted la siguiente:

### **recomendación**

1. Remover los obstáculos que impidan y dificulten el ejercicio eficaz del derecho de los reclamantes de solicitar una facturación individual del servicio, emprendiendo, con urgencia, las actuaciones pertinentes para la consecución de tal objetivo, realizando las actuaciones de inspección técnicas pertinentes y los informes jurídicos que procedan.

2. Supervisar la actividad de la empresa concesionaria en este asunto, y, previa constatación de que las instalaciones de la red interna de abastecimiento de agua del complejo residencial del reclamante así lo permitiese, proceda a actuar en consecuencia y, en su caso, inste a la empresa concesionaria a la modificación del sistema actual de facturación. (...).

## **18. TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA**

Índice:

### 18.1. Introducción

#### 18.1.1. *Consideraciones generales*

#### 18.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas

##### 18.1.2.1. *Administraciones públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010*

### 18.2. Formación. Trabajo

### 18.3. Acceso al empleo de los trabajadores con discapacidad

### 18.4. Acceso al empleo público. Cuestiones generales

### 18.5. Cuestiones generales 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. Estado de las 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**

### **18.1.1. Consideraciones generales**

Esta institución ha tramitado, durante el año 2010, un total de 218 quejas correspondientes al área de trabajo y función pública, de las cuales 87 han sido registradas en el ejercicio que nos ocupa.

Por su temática, y al igual que en años anteriores, las reclamaciones tramitadas se encuadran en los siguientes epígrafes:

- a) Quejas alusivas a la actuación de las administraciones públicas en materia de trabajo y formación para el empleo.
- b) Acceso al empleo de los trabajadores con discapacidad.
- c) Quejas referentes a los procesos de acceso al empleo público.
- d) Cuestiones generales relativas a la función pública en Canarias.
- e) Función pública docente.
- f) Función pública sanitaria.

### **18.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

#### **18.1.2.1. Administraciones públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**

Ha sido preciso recordar la obligación legal de colaboración con esta institución a las siguientes administraciones:

- Servicio Canario de Empleo (**EQ-1980/2008, 0511/2010 y 0558/2010**).
- Dirección General de Bienestar Social (**EQ-1184/2007**).
- Gerencia de Servicios Sanitarios del Área de Salud de La Palma (**EQ-0490/2009**).
- Secretaría General Técnica Consejería de Educación (**EQ-1364/2009**).
- Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes (**EQs-0570/2009 y 0589/2009**).
- Ayuntamiento de La Laguna (**EQ-0405/2010**).
- Ayuntamiento de Icod de los Vinos (**EQ-0548/2010**).
- Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera (**EQ-0698/2009**).
- Ayuntamiento de Puntagorda (**EQ-1009/2009**).
- Ayuntamiento de Tazacorte (**EQ-1009/2009**).
- Ayuntamiento de Breña Baja (**EQ-1009/2009**).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma (**EQ-1009/2009**).

## **18.2. Formación. Trabajo**

En este año han sido numerosas las reclamaciones planteadas en relación con las becas o ayudas solicitadas por alumnos inscritos en cursos de formación para trabajadores desempleados que imparte el Servicio Canario de Empleo.

Como dato común de todas ellas, debemos señalar la falta de respuesta expresa a las solicitudes que, en tal sentido, efectuaron los reclamantes y el retraso, por parte del Servicio Canario de Empleo, a la hora de prestar la

colaboración requerida por esta institución, si bien, por los informes recibidos, las quejas se vienen solucionando, de manera favorable.

En el caso del **EQ-0511/2010**, el reclamante solicitó la ayuda para el transporte, regulada en el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, en noviembre de 2009, y concluyó el curso para el que fue seleccionado en enero de 2010, sin que hubiese recibido contestación a su solicitud ni tuviese constancia del ingreso de la cantidad correspondiente de la beca.

Pese a que se ha hecho preciso recordar al Servicio Canario de Empleo su obligación legal de colaboración con esta Institución, a finales del presente ejercicio, nos remite un informe en el que, efectivamente, reconoce que se ha producido una dilación lamentable durante la tramitación de la solicitud de ayuda al transporte presentada por el reclamante. La referida solicitud fue estimada y concedida mediante Resolución del director del Servicio Canario de Empleo, si bien la dilación se produjo, como ya se comunicó al interesado, por la tardanza en incorporar los créditos comprometidos por parte del Tesoro Público correspondientes a la convocatoria de 2009.

Esta misma circunstancia se hace constar en el informe que el referido Servicio Canario de Empleo remite a esta Institución con motivo de la tramitación del **EQ-0948/2010**, relativo a una solicitud de ayuda económica para transporte y beca de prácticas.

En ambos casos, los importes correspondientes se ingresaron en la cuenta señalada por los reclamantes por lo que los expedientes se han archivado.

También en el caso del **EQ-0558/2010** se ha remitido al Servicio Canario de Empleo un recordatorio sobre su obligación de auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Diputado del Común en sus actuaciones. En esta ocasión, la ayuda al transporte solicitada se había abonado parcialmente, pues excluía los trayectos urbanos, por lo que la promotora de la queja reclamaba la totalidad de la ayuda comprometida.

La descoordinación entre las distintas unidades que han intervenido en la gestión, estudio y valoración de las solicitudes de ayuda y las reclamaciones correspondientes a estas, han contribuido al retraso en la resolución del asunto y posterior respuesta a este Comisionado.

En cuanto a la falta de abono de los trayectos urbanos, no obedeció a un criterio aislado, sino a la interpretación restrictiva que la administración venía haciendo de la legislación vigente, dado el actual escenario de crisis económica, en concreto, de la Orden de 13 de abril de 1994, que establecía en su artículo 17.2 *in fine*:

*...“De no reunir todas las condiciones señaladas en este apartado, el alumno podrá solicitar una ayuda de transporte si ha de desplazarse de un municipio a otro distinto”.*

La misma justificación esgrimió la administración en el caso del **EQ-0868/2010**, sobre una ayuda al transporte con cuya cuantía el interesado muestra su desacuerdo alegando que, únicamente, se le reconoce un trayecto, cuando, tanto el recorrido de ida como el de vuelta, están considerados por la empresa TITSA, como interurbanos. El Servicio Canario de Empleo le había informado que la ayuda al transporte que se iba a abonar, con carácter general, era solo la correspondiente a los

desplazamientos interurbanos realizados fuera del municipio de residencia del alumno y fuera del municipio donde se realice el curso.

No obstante, no parece, a tenor de la Orden TAS/18/2008, de 7 de marzo, que desarrolla el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, que regula el subsistema de formación profesional para el empleo, y así lo reconoce el Servicio Canario de Empleo, que exista apoyo legal para esta medida. Las dudas sobre su importe se plantearían, más bien, en el transporte interurbano, ya que, según lo preceptuado en el número 2 del artículo 26 de la Orden: *“Los trabajadores desempleados que utilicen la red de transportes públicos urbanos para asistir a la formación tendrán derecho a percibir una ayuda cuyo importe se establece en el Anexo III. En el caso de que sea precisa la utilización de transporte público para el desplazamiento interurbano o interinsular la Administración pública competente para el abono de la ayuda determinará su cuantía y sistema de justificación”*.

A la vista de las reclamaciones planteadas, el organismo autónomo ha decidido reconsiderar las solicitudes de becas que, habiéndose aprobado, sufrieron una disminución, al no abonarse los trayectos urbanos, por lo que se estima que, alrededor del mes de diciembre, una vez incorporados los créditos correspondientes, se procedería al abono completo, satisfaciendo así las solicitudes de los reclamantes.

Por motivos similares, se tramita el **EQ-0749/2010**, sobre solicitud no atendida de ayuda para transporte; **EQ-0804/2010**, acerca de sendas solicitudes de ayuda al transporte, a la conciliación familiar, así como para los alumnos en prácticas; **EQ-0957/2010**, sobre abono parcial de una beca para el transporte presentada en el mes de octubre de 2009; o el **EQ-0992/2010**, alusivo a varias solicitudes de ayuda al transporte presentadas por la reclamante, a raíz de la realización de distintos cursos de formación, a lo que la interesada añade no haberse emitido por el Servicio Canario de Empleo la comunicación prevista en el artículo 1 del Real Decreto 137/2010.

Hasta la fecha de redacción del presente informe, en todos los casos, nos encontramos a la espera del informe requerido al Servicio Canario de Empleo. La petición de los informes se han reiterado.

También los **EQ-0515/2010** y **0984/2010** tienen la misma causa, si bien ambos se encuentran archivados, el primero porque el reclamante no aportó la documentación que permitiera otorgar el trámite oportuno a su queja, y en el caso del **EQ-0984/2010** porque la promotora ha decidido no seguir adelante con su reclamación, tras recibir del Servicio Canario de Empleo contestación negativa a su pretensión.

Otra cuestión distinta, aunque relacionada, asimismo, con los cursos de formación que imparte el Servicio Canario de Empleo, se ha planteado en el **EQ-0714/2010**. La reclamante alegaba que había realizado un curso de “Horticultura y Floricultura” cofinanciado por el Fondo Social Europeo y el Cabildo Insular de Tenerife. En varios escritos dirigidos al coordinador del proyecto, había planteado su deseo de realizar las prácticas correspondientes a dicho curso formativo en empresas públicas, al considerar que eran idóneas para continuar con su formación, tanto desde el punto de vista académico como profesional.

Al mismo tiempo, había solicitado la posibilidad de obtener el carné de manipulador de productos fitosanitarios, previo examen, o bien un certificado donde se convalidasen los estudios realizados durante el curso que acreditase el manejo y manipulación de dichos productos, cuestión que se le había denegado ya que no venía contemplado en las bases reguladoras de la beca de referencia. También había requerido la obtención de un certificado provisional sobre el título del certificado de profesionalidad que tramitaba el Servicio Canario de Empleo, al estimar que su expedición podía demorarse en el tiempo, solicitud que no había sido atendida.

Sobre la primera de las cuestiones planteadas, el Cabildo Insular de Tenerife, reiterando sus consideraciones a la reclamante, informó a este Comisionado que el proyecto en cuestión no contempla la realización de prácticas en empresas de titularidad pública ya que su objetivo es la inserción laboral y existen menos posibilidades de que esta se produzca en las referidas empresas públicas, por lo que se ha priorizado este criterio a la hora de contactar con las empresas de prácticas.

A este respecto, conviene señalar que el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo, determina, en su artículo 25.3, en cuanto a la realización de las prácticas profesionales, que *"se potenciarán acuerdos con las empresas, públicas y privadas, al objeto de favorecer la realización de prácticas profesionales... Las prácticas profesionales en las empresas no supondrán, en ningún caso, la existencia de relación laboral entre los alumnos y las empresas"*.

Para mayor abundamiento, el entorno profesional en el que se desarrolla la especialidad en "Horticultura y Floricultura", a tenor de lo establecido por el Real Decreto 1375/2008, de 1 de agosto, que regula el certificado de profesionalidad al que venimos haciendo referencia, viene señalado para el área de producción de grandes, medianas y pequeñas empresas públicas y privadas, tanto por cuenta ajena, como por cuenta propia.

En cuanto a la obtención del carné de manipulador de productos fitosanitarios, el Cabildo estima que no es posible su expedición ya que, en primer lugar, las bases reguladoras del concurso de becas a la formación y aptitud para el empleo del proyecto "Ceres, Cualificación, Empleo y Redes Sociales" no establecieron la posibilidad de que quienes cursaran la especialidad en "Horticultura y Floricultura" pudieran obtener el citado carné, y que el órgano competente para la expedición del mismo es la Dirección General de Agricultura de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación, a solicitud del interesado.

No obstante, según el Anexo VI del Real Decreto 1375/2008, de 1 de agosto, que lo regula, la formación recibida para la obtención del referido certificado de profesionalidad, en materia de tratamiento y aplicación de productos fitosanitarios, posibilita la obtención de *"un nivel de capacitación cualificado para su manipulación, de acuerdo con las exigencias del Real Decreto 3349/1983, de 30 de noviembre, por el que se aprueba la Reglamentación técnico-sanitaria para la fabricación, comercialización, y utilización de plaguicidas, los aplicadores y el personal de las empresas dedicadas a la realización de tratamientos plaguicidas"*. Asimismo, en el Anexo de referencia se recoge que *"de acuerdo con la Orden del Ministerio de la Presidencia, de 8 de marzo de 1994, por la que se establece la normativa reguladora de la homologación de cursos de capacitación para realizar tratamientos con plaguicidas, el horticultor y floricultor deberá*

*poseer el nivel que tendrá que acreditar mediante el correspondiente carné de manipulador de productos fitosanitarios” documentación indispensable para dotar de efectividad al referido certificado de profesionalidad.*

A pesar de ello, en las bases reguladoras del concurso de becas, no se contempló la posibilidad de su obtención a favor de los alumnos que superasen de forma satisfactoria los referidos cursos de formación. De esta manera, se dificulta la efectiva inserción laboral de los alumnos, objetivo prioritario del sistema de formación para el empleo, al mismo tiempo que los beneficiarios del curso quedan abocados a un nuevo trámite ante la Dirección General de Agricultura, organismo competente para la emisión del repetido carné de manipulador de productos fitosanitarios.

Por lo expuesto, este Diputado del Común ha dirigido una resolución al Cabildo Insular de Tenerife recomendándole propiciar, en aplicación de los principios inspiradores del sistema nacional de cualificaciones y formación profesional y cuando ejercite competencias en materia de formación para el empleo, una más estrecha y eficaz colaboración con el resto de administraciones implicadas, de forma que se racionalicen esfuerzos y se optimicen los recursos públicos, arbitrando mecanismos que permitan simplificar la tramitación, y facilitar su obtención por los interesados, de toda aquella documentación complementaria que pudiera resultar preceptiva para la efectividad de los certificados de profesionalidad obtenidos, en especial, en el presente caso, para la obtención del carné de manipulador de productos fitosanitarios.

Al mismo tiempo, se le ha recomendado estudiar la posibilidad de potenciar acuerdos con empresas públicas para la realización de prácticas profesionales, de tal forma que, no sólo se amplíe su oferta a los interesados, atendiendo así las legítimas expectativas de estos en cuanto al ámbito en el que complementar su formación, sino también el posible acceso de los mismos al mercado laboral.

Finalmente, se ha recordado al citado Cabildo Insular su obligación legal de dar respuesta expresa al último escrito de la reclamante, de acuerdo con las prescripciones contenidas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Nos encontramos a la espera de la valoración que nos traslade el Cabildo Insular de Tenerife sobre las recomendaciones remitidas, si bien, al momento de este informe, la citada administración local nos ha comunicado que, según el recordatorio de deberes legales realizado, ha procedido a dar respuesta al escrito de la reclamante.

En materia de contratación en el ámbito local hemos seleccionado para el presente informe los **EQ-1009/2009, 1328/2009 y 0314/2010**.

En el primero, un colectivo de personas con formación de vigilante nocturno-sereno denuncia que, en la realización de los actos programados por los distintos municipios de la isla de La Palma, con ocasión de sus fiestas patronales, se ha hecho contratación de personal para desempeñar la labor de vigilantes o cuidadores de ciudadanía a través de asociaciones civiles como “Alfa Tango” o “Protección Civil”, a pesar de no contar este personal con la titulación ni cualificación necesaria. Se da, además, la circunstancia de que los reclamantes se encuentran en paro.

Sobre el asunto, nos hemos dirigido a todos los ayuntamientos de la isla de La Palma, y nos encontramos de respuesta cuatro de ellos, a los que se

ha recordado la obligación de colaboración con esta Institución. Por la información obtenida hasta el momento, de la que hemos dado cumplida cuenta a los reclamantes, los colectivos de referencia están integrados por voluntarios y no reciben de las administraciones locales consultadas, contraprestación alguna.

Por su parte, el reclamante del **EQ-1328/2009** alegaba que, encontrándose en situación de desempleo, se inscribió en una lista para concertar una cita y poder así formar parte de la bolsa de empleo de la "Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife S.A.", perteneciente al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

Transcurridos varios meses sin haber recibido comunicación en relación con la cita solicitada, el reclamante se personó en la sede de dicha empresa con el fin de conocer el estado de su petición; se le informa, verbalmente, de la orden existente de "*no conceder citas a personas que residan fuera del término municipal de Santa Cruz de Tenerife*".

Debido a los altos índices de desempleo, la referida sociedad consideraba imprescindible, según comunicó a este Comisionado, enfocar todos sus esfuerzos a procurar trabajo a los ciudadanos pertenecientes a dicho término municipal.

No cabe objeción, por parte de esta institución, a que el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife realice esfuerzos para la mejora de las posibilidades de inserción profesional de la población del municipio, no obstante, se sugirió al Excmo. Sr. alcalde- presidente del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife que verificase que las ofertas de empleo que gestiona la "Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife" corresponden exclusivamente al sector privado.

En caso de que la mencionada sociedad gestionase o pueda gestionar alguna oferta proveniente del sector público, debe permitirse la concurrencia a cualquier persona que cumpla con los requisitos generales para el acceso al empleo público, y los específicos del puesto, sin que la vecindad administrativa pueda ser una causa de exclusión.

La respuesta recibida puntualiza que el "Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo" (Bolsa de Empleo) de la "Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife", sólo y únicamente, gestiona ofertas de empleo de empresas y entidades privadas.

Las ofertas de empleo público son de exclusiva titularidad del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, cumpliéndose en todo momento el principio de igualdad, concurrencia, publicidad y no discriminación en las bases reguladoras de las mismas. El expediente ha sido archivado.

En cuanto al último de los casos señalados, el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna adeudaba al reclamante del **EQ-0314/2010** la liquidación de su contrato como vigilante en un colegio público. La falta de pago la había denunciado, en reiteradas ocasiones, el interesado, tanto de forma verbal como por escrito.

La causa de la demora en el abono de la liquidación, a tenor de la información facilitada por el ayuntamiento, se había debido a la omisión, durante la tramitación del expediente, del documento contable de retención del crédito, cuestión que fue subsanada y se procedió a la remisión del expediente a la Intervención municipal para que llevase a cabo el pago de la deuda.

El reclamante nos confirmó el pago, aunque nos indica que restaban por abonar los correspondientes intereses de demora. Por ello, hemos

solicitado, de nuevo, la colaboración de la corporación municipal, que últimamente nos ha dado cuenta de los trámites que se vienen realizando para el abono de los citados intereses, por lo que hemos entendido que el problema planteado se encuentra en vías de alcanzar una solución favorable y hemos archivado el expediente.

### **18.3. Acceso al empleo de los trabajadores con discapacidad**

El **EQ-1106/2009** fue valorado, conjuntamente, con el área de discapacidad, y, por último, motivó una resolución aceptada por el Servicio Canario de Empleo en la que se sometía a consideración de esa administración, que, en la orientación y búsqueda de empleo para las personas con discapacidad, se valorara también las aspiraciones del demandante de empleo, con la legítima pretensión de recibir una formación específica que le permita integrarse, laboralmente, cuando termine el período formativo. El joven al que alude la queja se encuentra, en la actualidad, incorporado en un taller de empleo, por lo que ve cumplidas sus aspiraciones, a la vez que se generan otras sinergias, como un mejor ambiente convivencial en el entorno familiar.

El artículo 27 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, aprobada en la sede de Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006, ratificada por España y vigente desde el 2 de mayo de 2008, establece que los Estados Partes, reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás; incluyendo el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laboral que sea abierto, inclusivo y accesible a las personas con discapacidad.

El artículo antes citado señala las medidas que deben adoptar los Estados para garantizar ese derecho, entre las que destacamos: 1. Alentar las oportunidades de empleo y la promoción profesional de las personas con discapacidad en el mercado laboral, y apoyarlas para la búsqueda, obtención, mantenimiento del empleo y retorno al mismo. 2. Promover el empleo de personas con discapacidad en el sector privado mediante políticas y medidas pertinentes, que puedan incluir programas de acción afirmativa, incentivos y otras medidas. 3. Promover la adquisición por las personas con discapacidad de experiencia laboral en el mercado de trabajo abierto. 4. Promover programas de rehabilitación vocacional y profesional, mantenimiento del empleo y reincorporación al trabajo.

Debemos, también, hacer referencia al Plan de Acción Europeo en materia de discapacidad 2004-2010, que tiene tres objetivos operativos: 1. la plena aplicación de la Directiva 2000/78/CE relativa a la igualdad de trato en el empleo, 2. integrar adecuadamente las cuestiones de discapacidad en las políticas comunitarias, y 3. potenciar la accesibilidad para todos.

En nuestro ámbito legislativo nacional, destacamos la Ley 43/2006, de 29 de diciembre, para la mejora del crecimiento y del empleo; así como el Real Decreto 469/2006, de 21 de abril, por el que se regulan las unidades de apoyo a la actividad profesional en el marco de los servicios de ajuste personal y social de los centros especiales de empleo, y el Real Decreto 870/2007, de 2 de julio, por el que se regula el programa de empleo con apoyo como medida de fomento de empleo de personas con discapacidad en el mercado ordinario de trabajo.

En el marco de la Ley 43/2006, antes citada y con la participación de las comunidades autónomas se aprobó la "Estrategia Global de Acción para el empleo de personas con discapacidad 2008-2010", que contiene iniciativas y medidas dirigidas a promover su acceso al trabajo, mejorando su empleabilidad y su integración laboral.

Por el Servicio Canario de Empleo, se procedió a renovar los miembros titulares y suplentes de la comisión asesora en materia de integración de colectivos de muy difícil inserción laboral del Servicio Canario de Empleo (ORDEN de 30 de julio de 2010, que rectifica la Orden de 28 de septiembre de 2008), e igualmente, cesaron y se nombraron nuevos miembros titulares y suplentes de los consejos insulares de formación y empleo (Orden de 2 de agosto de 2010), órganos creados por la Ley territorial 12/2006, de 4 de abril, del Servicio Canario de Empleo, que deben impulsar sus actuaciones en el nuevo marco jurídico establecido por la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.

#### **18.4. Acceso al empleo público. Cuestiones generales**

Sobre la convocatoria de varias plazas de personal funcionario y laboral por parte del Ayuntamiento de El Rosario se ha tramitado el **EQ-2187/2008**. El reclamante manifestaba que, en el Boletín Oficial de Canarias de 9 de diciembre de 2008 (B.O.C. nº 245), aparecía el anuncio de la referida convocatoria y que, tras ponerse en contacto con las oficinas municipales, se le informó que el plazo de presentación de solicitudes estaba cerrado y su instancia sería rechazada por extemporánea.

Las causas que determinaron la expiración del plazo fueron varias, todas ellas ajenas al promotor de la queja. De un lado, la dilación por parte del BOC en la comunicación al ayuntamiento de la tasa que debía abonar para la publicación y en la propia publicación y, sobre todo, el retraso del ayuntamiento en el abono de la tasa correspondiente. Además, la corporación local no comunicó al boletín la urgencia de la publicación, que, de otro lado, ya se había llevado a cabo en el Boletín Oficial de la Provincia y en el Boletín Oficial del Estado.

Tal y como anunciábamos en nuestro anterior informe anual, en el presente ejercicio se ha remitido una resolución al Ayuntamiento de El Rosario recordándole la obligación legal que le compete para publicar las bases de las convocatorias de procesos selectivos que convoque en el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma de Canarias, adoptando las medidas necesarias para que la publicación en los distintos boletines oficiales se realice de forma coordinada, de tal forma que no resulte perjudicial para los aspirantes a participar en el proceso, en función del boletín oficial al que accedan.

Asimismo se le recomienda revisar el caso concreto del reclamante y adoptar, en caso de que aún sea viable, las medidas adecuadas para permitir su participación en el proceso selectivo o, en su caso, la revisión de oficio del procedimiento llevado a cabo o la valoración de la posible responsabilidad patrimonial de la corporación.

La resolución no ha sido aceptada. El ayuntamiento ha informado a este Comisionado que los aspirantes seleccionados han sido nombrados y han tomado posesión de sus puestos, por lo que resulta inviable la recomendación efectuada para permitir la participación del reclamante en el proceso selectivo. Indica, por otra parte, que en todos los procesos

selectivos iniciados por esta corporación local se cumplen los principios de igualdad, transparencia y publicidad, no habiendo intencionalidad de perjuicio en los hechos acaecidos. Dado que el ayuntamiento ha dado respuesta, aunque negativa, a nuestra resolución, el expediente ha sido archivado.

También, en el ámbito local, se ha remitido una recomendación al Excmo. Sr. Presidente del Cabildo Insular de Gran Canaria en el **EQ-0393/2009**, para que proceda a la revisión de oficio de los actos contrarios al ordenamiento jurídico producidos tras el agotamiento de la lista de reserva de "Agentes Rastreadores de Empleo", "Grupo A1/1", así como, con el fin de que retrotraiga el procedimiento al momento del agotamiento de la aludida lista de reserva y disponga la puesta en marcha del mecanismo previsto en el artículo 12 del Reglamento de listas de reserva de esa corporación.

En el presente caso, cuyos pormenores se recogieron en nuestro anterior informe anual, este Comisionado considera, que el Cabildo eligió un procedimiento inadecuado para seleccionar el personal necesario, una vez agotada la lista de reserva, ya que debía haber procedido a efectuar una nueva convocatoria de la correspondiente categoría, tal y como establece 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, o, al menos, debería haber puesto en funcionamiento el mecanismo de resolución de imprevistos contemplado en el artículo 12 del citado Reglamento de listas de reserva, permitiendo así la participación de los representantes del personal funcionario y laboral en la solución del problema planteado, como contempla el reiterado Reglamento.

La recomendación no ha sido aceptada ya que el Cabildo considera que no se produjo un agotamiento de la lista de reserva, sino que quedaron desiertos varios puestos de trabajo de los que se pretendían cubrir. Estima que el procedimiento seguido para la segunda selección *"no vulnera lo dispuesto en el Reglamento de listas de reserva, todo vez que su finalidad no es generar nueva lista de reserva, sino cubrir con carácter urgente los puestos que no pudieron ser cubiertos tras la primera convocatoria, utilizando para ello la vía prevista en el artículo 3.4 de la Orden del Ministerio de Administraciones Públicas de 6 de junio de 2002, que establece normas para la selección y nombramiento de personal funcionario interino, que prevé la posibilidad de recurrir con carácter excepcional, a los Servicios públicos de empleo"*.

Al haber alcanzado nuestro límite de actuaciones, el expediente ha sido archivado.

Por su parte, los **EQ-0426/2009** y **1469/2009** aluden al proceso selectivo seguido para la provisión de varias plazas de auxiliar de turismo en el Patronato de Turismo del Cabildo Insular de La Palma. Impugnado, judicialmente, según señalamos en el informe del año 2009, el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo N<sup>o</sup> 1 de Santa Cruz de Tenerife dictó sentencia anulando el acto impugnado por no ser conforme a Derecho, y dictó un auto, en el mes de julio de 2009, estableciendo los términos en que debía llevarse a cabo la ejecución de la resolución judicial que determinaba la anulación del referido proceso selectivo.

Tras la oportuna comprobación sobre las actuaciones acordadas en ejecución de sentencia y dado que se ha procedido a la repetición del proceso selectivo, para lo cual fue nombrado un nuevo tribunal calificador, hemos archivado los expedientes.

En el **EQ-1196/2010**, nos encontramos a la espera del informe solicitado al Cabildo Insular de La Palma con referencia a la oferta de empleo público correspondiente al ejercicio 2007, en la que se incluían cuatro plazas de personal funcionario con denominación de "Agentes de Medio Ambiente".

En la citada oferta, se fija en dos años el plazo máximo para la convocatoria de las plazas, y, en todo caso, su ejecución habrá de desarrollarse dentro de un plazo improrrogable de tres años, de conformidad con el artículo 70 del Estatuto Básico del Empleado Público. Los plazos, según denuncia el reclamante, no se han cumplido.

### **18.5. Cuestiones generales relativas a la función pública en Canarias**

En materia de participación sindical y, en concreto, sobre la posible vulneración del derecho reconocido en el artículo 10 de la Ley 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical, se ha tramitado el **EQ-0105/2010**, al no haber sido convocado el sindicato reclamante, ni permitirse su asistencia, con voz pero sin voto, en las distintas reuniones mantenidas entre los representantes sindicales y la concejalía de Recursos Humanos del Ayuntamiento de las Palmas de Gran Canaria y, en particular, en la mesa general de negociación.

En el primer informe facilitado a esta Institución a través de la comisión especial de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, la jefatura de personal nos informa sobre la constitución de la mesa general de negociación del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (compuesta, además de la representación de la administración, por 15 miembros en representación de las organizaciones sindicales legitimadas, en proporción a la representatividad que estas ostenten en la junta de personal y en el comité de empresa) así como su estructura de negociación.

A la vista del referido documento, el sindicato que promueve la queja aclara que el informe facilitado no responde a su reclamación, la cual se refiere al derecho de participación, con voz y sin voto, de sus delegados sindicales, en "todas las reuniones que en materia de personal" convoque la administración, según derecho reconocido en el artículo 10.3 de la Ley Orgánica de Libertad Sindical.

Dicho artículo determina que *"los delegados sindicales, en el supuesto de que no formen parte del comité de empresa, tendrán las mismas garantías que las establecidas legalmente para los miembros de los comités de empresa o de los órganos de representación que se establezcan en las Administraciones Públicas, así como los siguientes derechos a salvo de lo que se pudiera establecer por convenio colectivo:*

*2. Asistir a las reuniones de los comités de empresa y de los órganos internos de la empresa en materia de seguridad e higiene o de los órganos de representación que se establezcan en las Administraciones Públicas, con voz pero sin voto".*

Sobre este particular, la jefatura de personal considera que los delegados de personal del sindicato reclamante forman parte del comité de empresa, no constando que dicho comité les niegue su participación en las reuniones del mismo.

Sin embargo, dicho departamento estima que, por dicho artículo, se solicita la participación del citado sindicato (con voz, pero sin voto) en la mesa general de negociación, constituida, por lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, por la administración y las organizaciones sindicales que ostenten, al menos, el 10% de la representación del total de miembros que componen la junta de personal y el comité de empresa, y su número no podrá ser superior a 15 en representación de la parte sindical. No habiendo obtenido, la organización sindical reclamante, el 10% en ninguno de los órganos, parte de la mesa general de negociación se opuso a su petición, por lo que el sindicato interpuso, al final, una demanda ante la jurisdicción social.

Dado que existe un procedimiento judicial en curso, hemos archivado la queja, dando cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 26 de la Ley reguladora de esta Institución.

Asimismo, debemos destacar la recepción de un importante número de quejas (queja matriz, el **EQ-1251/2010**) en disconformidad con el acuerdo publicado en el Boletín Oficial de Canarias de 3 de noviembre de 2010, relativo a las medidas extraordinarias para la reducción del gasto en la actividad administrativa y la gestión de los recursos humanos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, los organismos autónomos, entidades de Derecho público, sociedades mercantiles públicas dependientes, entidades públicas empresariales y fundaciones públicas, medidas que, según se deduce de las manifestaciones de los reclamantes, contrastan con el acuerdo de la mesa del Parlamento de Canarias, de 30 de septiembre de 2010, en virtud del cual se aprueba el texto refundido del reglamento por el que se regulan las mejoras sociales del personal que presta servicios en el Parlamento de Canarias.

Fruto de la colaboración existente entre este Comisionado y la institución del Defensor del Pueblo, hemos conocido que la defensoría nacional ha recibido y se encuentra tramitando idénticas reclamaciones a las formuladas en nuestras oficinas por trabajadores de la administración pública canaria.

En atención a dicha circunstancia, y con el objeto de evitar duplicidades en la tramitación, este Diputado del Común ha acordado paralizar sus actuaciones a la espera de la resolución que adopte la Defensora del Pueblo, de la cual daremos cuenta a los reclamantes, una vez obre en nuestro poder.

En relación con el cobro de determinadas prestaciones, destacamos un último grupo de quejas (**EQ-0055/2010**, **0838/2010** y **0410/2010**).

En los **EQ-0055/2010** y **0838/2010**, se solicita la intervención de esta Institución ante las dificultades que manifiestan los promotores de las quejas para el cobro del premio de jubilación y otras prestaciones salariales devengadas por trabajadores del Ayuntamiento de las Palmas de Gran Canaria que habían fallecido.

En concreto, en el **EQ-0055/2010**, el motivo de la queja aludía a la solicitud de la indemnización planteada por la reclamante por razón del

fallecimiento de su esposo, funcionario del referido ayuntamiento. La petición de la interesada databa del año 2007, y se había reiterado, con posterioridad, sin recibir respuesta expresa de la corporación local.

A la vista de las consideraciones que, con respecto al asunto planteado, nos ha hecho llegar el ayuntamiento, de las que se deduce que el expediente de reintegro se encuentra paralizado a la espera de determinada documentación requerida verbalmente a la interesada, este Comisionado ha dirigido una resolución al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria recordándole la obligación legal de requerir, de manera formal, por escrito a la reclamante para que, en el plazo de diez días, subsane los defectos apreciados en su solicitud, mediante la aportación de la documentación que resulte preceptiva en su caso, de acuerdo con las prescripciones y advertencias legales contenidas en el artículo 71.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Al mismo tiempo, se le recuerda al ayuntamiento la obligación legal que le compete, una vez cumplimentado el anterior trámite, o transcurrido el plazo legal para ello, de proceder a dictar resolución expresa respecto a la solicitud de abono de indemnización por razón del fallecimiento de su esposo presentada por la reclamante, dando cumplimiento, de este modo, a lo establecido en el artículo 42 de la ya citada Ley de Régimen Jurídico, así como a la obligación que, a este respecto, determina el artículo 176 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales. Nos encontramos a la espera de respuesta.

En el del **EQ-0838/2010**, los hermanos del fallecido, personal laboral fijo del instituto municipal de deportes del Ayuntamiento de las Palmas de Gran Canaria, habían formulado, hacía más de un año, la petición, aportando cuanta documentación les fue exigida, en la que solicitaban el abono de las cantidades correspondientes, sin que, en el momento de presentar la queja hubiesen recibido respuesta.

Los reclamantes nos han manifestado, recientemente, que el asunto se ha resuelto de forma favorable, motivo por el cual hemos archivado su expediente.

Por su parte, el **EQ-0410/2010** se origina en el recurso de alzada presentado por el promotor de la queja, funcionario prejubilado del Cabildo Insular de Tenerife, contra la resolución de la coordinadora general de Recursos Humanos del Cabildo, denegando la compensación del diferencial entre la inflación prevista y la real en la pensión que venía percibiendo, recurso sobre el que no había recibido respuesta expresa hasta el momento de su queja.

A través de la información remitida a este Comisionado por el citado Cabildo, hemos constatado la respuesta al recurso planteado, que fue debidamente notificada al reclamante, así como que el reclamante ha presentado un nuevo escrito que, en estos momentos, está en trámite de resolución, circunstancias todas ellas que hemos puesto en conocimiento del interesado con carácter previo a adoptar la resolución que proceda por este Diputado del Común.

## **18.6. Función pública en el ámbito docente**

En nuestro anterior informe ante la Cámara autonómica, se daba cuenta de la queja interpuesta por un numeroso colectivo; 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 del Gobierno de Canarias, a los cuales, a pesar de haber superado el proceso selectivo y no habiendo obtenido plaza, se les impedía acceder a las bolsas de trabajo gestionadas por la referida consejería o, en caso de que formasen parte de ellas, promocionar en las mismas con su nueva baremación de méritos.

Por razones de economía, damos aquí por reproducidas las consideraciones incluidas en nuestro anterior informe sobre este particular asunto, así como el resultado de una primera gestión realizada ante la aludida consejería, de la que se deducía la imposibilidad de inclusión en la lista o promoción de aquellos opositores que aprobaron el procedimiento selectivo en el año 2008 sin obtener plaza, hasta la finalización del curso 2010-2011, en cumplimiento de lo establecido en el Acuerdo de Gobierno que aprobaba el "Segundo Protocolo para la gestión del profesorado interino y sustituto del sistema educativo 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.

Con posterioridad, este Diputado del Común tuvo conocimiento de que se estaba procediendo, por parte del Gobierno de Canarias, 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 Salud.

Al ser una cuestión que podía afectar, de manera favorable, a los promotores de la queja, nos dirigimos, de nuevo, a la Directora General de Personal de la aludida consejería.

Se nos confirma la elaboración de un proyecto de decreto por el que se establecería el procedimiento para la constitución de las referidas listas de reserva.

Uno de sus objetivos es el establecimiento y regulación de un procedimiento ordinario y uniforme que permita aprovechar las actuaciones realizadas en los procesos selectivos para el acceso a la condición de funcionario de carrera o de personal estatutario con nombramiento en propiedad, para, a su vez, constituir las listas de aspirantes para desempeñar puestos funcionariales en régimen de interinidad o de personal estatutario temporal, permitiendo participar a todos aquellos aspirantes que hayan participado en el proceso selectivo correspondiente sin haber obtenido plaza, que se ordenarán en función de la objetiva consideración de su aptitud para el desempeño del puesto, con criterios de igualdad.

Una vez este Diputado del Común ha podido constatar el acuerdo alcanzado entre el Gobierno canario y los sindicatos mayoritarios representantes de los empleados públicos, así como la publicación del Decreto 74/2010, de 1 de julio, por el que se establece el procedimiento de constitución de las listas de empleo 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 Salud, y entendiendo que hemos llegado al límite de nuestras posibles gestiones en el asunto encomendado, se ha procedido al archivo de los expedientes de referencia.

A tenor con la expresado en anteriores informes, un año más se comprueba la insuficiencia de medios al servicio de la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes con los que atender las solicitudes o reclamaciones del personal dependiente de la referida consejería. A pesar de que se trata de un colectivo muy numeroso, este Comisionado entiende, y así lo viene reiterando a través de sus informes ante la Cámara autonómica, que ello no justifica los retrasos y errores que se siguen produciendo.

En el supuesto planteado en el **EQ-0251/2009**, se remitió una resolución a la Directora General de Personal, en la que se le sugería revisar los actos administrativos que habían motivado que no se nombrara a la reclamante para el puesto de trabajo de maestra de taller en el curso 2008-2009, con el fin de valorar la posible vulneración de los derechos que hubiera consolidado, en cuanto a la permanencia en el centro en el que venía trabajando desde el año 1994.

En respuesta a dicha sugerencia, la administración estima no viable la revisión de actos administrativos propuesta desde esta Institución, si bien reconoce que es probable que, en todos los años de relación laboral con la reclamante, se haya cometido algún error administrativo en las actuaciones que permitieron que desempeñara sus funciones en un centro diferente al que tenía asignado.

También es probable que se cometiera algún error al no permitir su continuidad en el centro, durante el curso 2008-2009, pero el centro directivo considera que la revisión y anulación de estos actos administrativos supondría la anulación de los actos por los que se nombró a la maestra de taller que se encontraba en el número uno de la lista de reserva para trabajar en el citado centro, durante el curso escolar 2008-2009, en el que ya había trabajado durante el curso escolar anterior, lo que supondría la vulneración de sus derechos.

A pesar de todo ello, la administración indica que está trabajando en el desarrollo de aplicativos informáticos para la gestión de los nombramientos de docentes, con lo que espera se puedan reducir los errores administrativos que, a veces, se producen por ser un colectivo muy numeroso. De igual manera, se han dado instrucciones para que el personal encargado de la gestión ponga especial atención en la adjudicación de destinos y en los nombramientos de profesorado, evitando al máximo los errores administrativos. Hemos entendido que habíamos llegado al límite de nuestras posibles actuaciones, por lo que se ha acordado archivar el expediente.

En el **EQ-0983/2009**, ante la falta de respuesta de las solicitudes del reclamante sobre la concesión de una comisión de servicios discrecional, por causas de salud, con el objeto de poder trabajar en un puesto más cercano a su domicilio, se ha remitido, asimismo, una resolución a la Directora General de Personal de la referida Consejería de Educación, Universidades,

Cultura y Deportes, recomendándole dar respuesta expresa a la solicitud instada por el reclamante, al tiempo que se le sugería que valorara, de forma ponderada, la carga de trabajo que soporta la inspección médica de referida Consejería, el número de trabajadores adscritos a dicha unidad, y adoptara las medidas de gestión oportunas para garantizar la correcta tramitación, en tiempo y forma, de los diferentes procedimientos en materia de personal docente en los que interviene la referida unidad.

Tanto la recomendación como la sugerencia efectuadas fueron aceptadas por la Dirección General de Personal, la cual resolvió la solicitud del interesado, procediendo a su oportuna notificación al mismo, así como nos reiteró el proceso de instauración de aplicativos informáticos, en este caso, para la gestión de las bajas y altas médicas, la emisión de informes y la intercomunicación entre las distintas unidades gestoras, con lo que se espera reducir la elevada carga de trabajo administrativo de la inspección médica. Hemos archivado el expediente.

También se resolvió, de manera favorable, en el **EQ-1502/2009**: El reclamante había solicitado una reducción de jornada, en un tercio, en concepto de guarda legal de hijo menor de 12 años, para el curso 2008-2009.

Entendía el reclamante que la Resolución de 1 de agosto de 2006, por la que se determina el periodo vacacional y régimen de permisos y licencias del personal docente no universitario al servicio de la administración educativa establecía la finalización de dicha reducción el 30 de junio de 2009. Sin embargo, la Consejería de Educación la señalaba el 30 de septiembre. El interesado no recibió las retribuciones completas correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre, si bien, tras la gestión realizada por este Comisionado, la Consejería procedió a rectificar la resolución a la vista de lo establecido en el artículo 6.2 de la aludida Resolución de la Dirección General de Personal, y reconoció el derecho del reclamante al abono de las cantidades reclamadas.

En materia de ordenación del personal docente, se tramita el **EQ-0969/2010**, referido a modificación de la regulación que se ha venido aplicando hasta la fecha, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, para determinar los criterios de prioridad que hay que tener en cuenta en los supuestos de desplazamiento del personal funcionario con destino definitivo, por insuficiencia de horario en el centro, así como para la elección de horario de trabajo, cuando no exista acuerdo sobre el mismo.

La reclamante, funcionaria de carrera del Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria desde 1988, nos traslada su sorpresa por el contenido en la Orden de 2 de agosto de 2010, por la que se determinan los puestos de trabajo docentes de carácter singular, sus condiciones y requisitos y se establecen las normas aplicables a los concursos de traslados que se convoquen para los funcionarios de los cuerpos docentes a que se refiere la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, así como la ordenación del personal docente, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC núm. 57, de 11 de agosto).

Hasta ese momento, el primer criterio de ordenación del profesorado de secundaria era la antigüedad en el cuerpo, criterio, según afirma la reclamante, seguido en el resto de comunidades autónomas. A partir de dicha Orden, la antigüedad en el centro pasa a ser el primer criterio.

La ordenación que resulte se aplica, tanto a la hora de elegir horario al comienzo de cada curso escolar, como ante la posibilidad de salir desplazado a otro centro, en el supuesto de que no existiera disponibilidad de de horario.

En el caso de la reclamante, manifiesta que son doce profesores de su misma especialidad con destino definitivo en el centro, y ha pasado de ostentar el número tres en el orden de prelación, al ocho de la lista, con la pérdida de derechos que ello conlleva. Al haber pocos centros de su especialidad, salir desplazada implica una alta probabilidad de cambiar de isla de forma permanente, al obligar, esa misma normativa, a concursar por desplazados, en tres años. Asimismo, la probabilidad de volver a un centro en Gran Canaria, donde actualmente reside la interesada, sería casi nula al haber perdido los puntos en el concurso de traslados.

La reclamante considera que se trata de una norma injusta y abusiva al aplicarse con carácter retroactivo, habiendo ella concursado en el año 2003, de acuerdo con unas condiciones que, en el momento actual, han variado en su perjuicio. Tampoco cree que favorezca la conciliación de la vida familiar y laboral ante la posibilidad de que profesores con una cierta edad tuvieran que residir en otra isla de forma permanente.

Le preocupa la posibilidad de salir desplazada e, incluso, a la hora de ejercer el derecho de concursar en otros centros, ya que, en ese caso, siempre el docente que concursara sería el último en elegir horario y el primero en salir desplazado con independencia de los años que lleve en la docencia.

Sobre las razones que han motivado el cambio de criterio adoptado por la administración, tras la publicación de la Orden de 2 de agosto de 2010, otorgando prioridad a la antigüedad en el centro frente a la antigüedad en el cuerpo, la Dirección General de Personal, de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, ha informado a esta Institución que se pretende fijar un criterio uniforme para todos los cuerpos docentes donde, hasta el momento, se aplicaban criterios diferentes entre el cuerpo de maestros y el resto de cuerpos docentes, sin que existiera justificación alguna para ello, toda vez que la Ley 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), en su disposición adicional séptima, no establece ninguna diferencia cuando realiza la ordenación de la función pública docente entre los cuerpos correspondientes.

La administración ha hecho prevalecer el criterio de antigüedad en el centro para todos los cuerpos de funcionarios docentes, puesto que, según explica, si de lo que se trata es de ver quien mantiene el destino definitivo en un centro determinado, resulta razonable que se prime más la antigüedad. Favorece, así, así una mayor estabilidad de los claustros de profesores y una mejor integración de los docentes en los respectivos centros.

Al mismo tiempo indica que, de esta forma, se incentiva la permanencia del profesorado en el centro en el que haya obtenido destino definitivo por concurso de traslados, nacional o autonómico, incidiendo positivamente en la calidad de la enseñanza; en definitiva, se conjuga la estabilidad de las plantillas con el criterio de la antigüedad, dando prevalencia a la antigüedad en el centro sobre la antigüedad en el cuerpo, en la misma línea del Real Decreto 1364/2010, que no sólo unifica el baremo de méritos del concurso de traslados para todos los cuerpos docentes, a excepción del cuerpo de inspectores, sino que otorga una puntuación creciente, por cada año de

permanencia ininterrumpida en el centro, frente a los servicios prestados en el cuerpo correspondiente a los que se atribuye una puntuación inferior y uniforme.

En cuanto al carácter retroactivo de la Orden de 2 de agosto, su entrada en vigor se produjo al día siguiente de su publicación en el BOC sin que conste su carácter retroactivo, ya que la disposición transitoria única determina que los criterios establecidos en el artículo 16, para el supuesto de desplazamiento, serán de aplicación a partir del 1 de octubre de 2010.

Respecto a la conciliación entre la vida familiar y laboral, la disposición adicional sexta, y de conformidad con lo previsto en el artículo 44 de la Ley 1/2010, de 26 de febrero, Canaria de Igualdad entre Mujeres y Hombres, indica que se facilitará, en la medida de lo posible, la flexibilización en la entrada y salida de la jornada laboral del profesorado que tenga a su cargo el cuidado y atención de menores y personas en situación de dependencia, siempre que esta circunstancia resulte debidamente acreditada.

Asimismo, el centro directivo informante alega que la administración educativa convoca, cada año, comisiones de servicio para acercamiento al domicilio familiar o a la residencia habitual, así como por motivos de salud de algún familiar directo del docente.

Teniendo en cuenta que el informe al que aludimos se ha recibido en los últimos días del año, en el momento de redactar este informe, nos encontramos a la espera de que la reclamante formule cuantas alegaciones estime convenientes, de forma previa a la adopción de la resolución que proceda por parte de este Comisionado.

### **18.7. Función pública en el ámbito sanitario**

En relación con el ámbito sanitario, en torno a los problemas concernientes a la elaboración de diferentes listas de contratación temporal, hemos seleccionado para el presente informe el **EQ-1759/2008**, archivado durante el año 2010, y el **EQ-0490/2009**, en tramitación hasta la fecha de este informe.

La experiencia acumulada por este Comisionado nos permite concluir el incumplimiento reiterado de los plazos, por parte de la administración sanitaria, en el momento de llevar a efecto la renovación de las aludidas listas de contratación temporal.

La decisión adoptada por la mesa de contratación del hospital Nuestra Señora de los Reyes, en Valverde, de excluir a la reclamante de las listas de reserva de auxiliar administrativo, fue causa del **EQ-1759/2008**. Ello a pesar de que la interesada obtuvo el graduado escolar, cuya falta motivó su exclusión inicial, documentación que había aportado ante esa misma mesa de contratación.

La reclamante nos indicaba, también, había solicitado que no se le valorase, como mérito, en futuros procedimientos de selección, el tiempo de servicio prestado en dicho hospital, pese a que los puestos ocupados exigían, exclusivamente, el certificado de estudios primarios, de lo que deducía la inexistencia de pretensión alguna por parte de la reclamante de posesión de titulación superior.

En nuestro informe correspondiente al año 2009, dejábamos constancia de la resolución remitida a la gerencia del Área de Salud de El Hierro recomendando retrotraer el procedimiento en que se ha modificado el orden de prelación en la lista de auxiliares administrativos a la reclamante, para

que esta pudiera efectuar las alegaciones y adjuntar los documentos que estimase convenientes.

Asimismo, se le recomendaba proceder a la apertura de la lista de auxiliares administrativos, para su actualización, circunstancia que debía haberse producido en cumplimiento de la resolución de 28 de febrero de 2006, de la gerencia de servicios sanitarios del Área de Salud de El Hierro, por la que se convoca un proceso selectivo para la formación de listas de aspirantes a prestar servicios en la citada gerencia, mediante nombramiento o contratación temporal, la cual, en su base décima, dispone que las listas se reabrirán, cada año, para su actualización, lo que habría permitido normalizar la situación de la reclamante.

En un primer informe, la gerencia nos comunica que, para la próxima reunión de la mesa de contratación, que estaba prevista para mediados del mes de septiembre de 2009, se daría audiencia a la promotora de la queja para que pudiese efectuar las alegaciones y adjuntar los documentos que estimase convenientes sobre su situación dentro de la lista de auxiliares administrativos.

Efectuado el correspondiente seguimiento con el fin de confirmar la realización del trámite de audiencia anunciado por la administración, en el año que nos ocupa, se ha recibido una nueva comunicación informándonos que, después de diversas reuniones con los representantes de los trabajadores del centro, se ha decidido la apertura, para su actualización, de las listas de contratación de la categoría de auxiliar administrativo, por lo que la reclamante podrá actualizar tanto su titulación como la formación continuada que no haya sido valorada en el anterior proceso de baremación. Solucionado el problema de la reclamante, hemos archivado el expediente.

En cuanto al **EQ-0490/2009**, ha culminado, con la remisión de una recomendación al director gerente de la gerencia de servicios sanitarios del Área de Salud de La Palma con el fin de que lleve a cabo las actuaciones que posibiliten la renovación de la lista para la elaboración de contrataciones eventuales en la categoría profesional de técnico en dietética y nutrición, permitiendo la incorporación de la reclamante.

Se le sugiere, asimismo, analizar los periodos de eventualidad que se hayan podido producir, desde el año 2007, en dicho puesto, así como las causas que los hayan motivado, con el objeto de valorar la procedencia de la creación de una plaza estructural en la plantilla del centro, y su proposición dentro de las categorías del personal estatutario del Servicio Canario de Salud.

Hasta la fecha de este informe, no tenemos constancia de respuesta alguna a pesar de la reiteración efectuada a la gerencia, por lo que hemos acordado dar cuenta de la resolución emitida y de la ausencia de contestación al Excmo. Sr. Consejero de Sanidad.

Se han planteado otras quejas alusivas a las limitaciones físicas de los reclamantes y la necesaria adaptación de su puesto de trabajo. Con este motivo se tramitan los **EQ-0345/2009** y **EQ-0560/2010**.

En el primer caso, la reclamante presta sus servicios en el complejo hospitalario insular Materno Infantil de Gran Canaria, y había solicitado el cambio o adaptación de su puesto de trabajo por motivos de salud. El problema se resolvió, de manera favorable, después de que el citado complejo hospitalario emitiera una resolución en la que se estima la

solicitud de adaptación, conforme a las indicaciones realizadas en el informe de aptitud por la unidad de prevención de riesgos laborales.

En el **EQ-0560/2010**, se solicita la intervención de esta Institución con el fin de que se respeten al reclamante los derechos que le corresponden como trabajador con limitaciones físicas debidamente reconocidas. Aunque el interesado fue trasladado de puesto de trabajo, lo que le ha acarreado determinadas pérdidas económicas, desde noviembre del año 2008, no había sido objeto de ningún control o reconocimiento médico que verificara si sus facultades físicas se mantenían o habían empeorado.

Sobre este asunto, el promotor de la queja se había dirigido, tanto al servicio de prevención de riesgos laborales del hospital universitario Dr. Negrín, como a la inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Las Palmas.

Seguimos pendientes de la información requerida, a la Dirección General de Trabajo, a la Inspección de Trabajo de las Palmas. Desde la unidad de prevención de riesgos laborales de la secretaría general técnica de la Consejería de Sanidad se nos ha hecho constar que se ha solicitado al hospital de Gran Canaria, Dr. Negrín, la información relativa a las actuaciones llevadas a cabo para determinar la adaptación o el cambio de puesto del trabajador basándose en el nuevo informe de aptitud emitido por el médico responsable de la vigilancia de la salud de la unidad de prevención de riesgos laborales de la gerencia del hospital Dr. Negrín. El reclamante se encuentra al corriente de las gestiones realizadas.

### **18.8. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Trabajo y Función Pública**

**EQ-1943/2008.** Recomendación al consorcio de prevención, extinción de incendios y salvamento de Tenerife, de resolver expresamente, en los plazos legales, los recursos interpuestos por los ciudadanos, así como de dar, asimismo, respuesta expresa a las solicitudes de suspensión del acto impugnado, dentro del plazo legal de 30 días.

El consorcio ha manifestado su interés en considerar nuestras recomendaciones, y nos encontramos a la espera de que nos concrete si ha procedido a dar respuesta a los recursos interpuestos por el reclamante.

**EQ-2187/2008.** Recordatorio de Deberes Legales al Ayuntamiento de El Rosario de publicar las bases de las convocatorias de procesos selectivos que convoque esa corporación en el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma de Canarias, adoptando las medidas necesarias para que la publicación en los distintos boletines oficiales se realice de forma coordinada, de tal forma que no resulte perjudicial para los aspirantes a participar en el proceso, en función del boletín oficial al que accedan. Igualmente se le recomienda revisar el caso concreto del reclamante y adoptar, en caso de que aún sea viable, las medidas adecuadas para permitir su participación en el proceso selectivo o, en su caso, la revisión de oficio del procedimiento llevado a cabo o la valoración de la posible responsabilidad patrimonial de esa corporación.

La resolución no ha sido aceptada.

**EQ-0238/2009.** Recomendación a la Dirección General de Atención a las Drogodependencias de adoptar las medidas que estime oportunas para garantizar que las peticiones ciudadanas que se reciben en esa dirección general se tramiten de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 4/2001, reguladora del Derecho de Petición.

La recomendación no ha sido contestada hasta la fecha.

**EQ-0251/2009.** Sugerencia a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias de revisar los actos administrativos que han motivado que no se nombrara a la reclamante para el puesto de trabajo de maestra de taller, en el curso 2008-2009, con el fin de valorar la posible vulneración de los derechos que hubiera consolidado en cuando a la permanencia en el centro en el que venía trabajando desde el año 1994.

La sugerencia no ha sido aceptada.

**EQ-0393/2009.-** Recomendación al Cabildo Insular de Gran Canaria de proceder a la revisión de oficio de los actos contrarios al ordenamiento jurídico a los que hace referencia la presente resolución producidos tras el agotamiento de la lista de reserva de agentes rastreadores de empleo, grupo A1/1. Asimismo, se le recomienda retrotraer el procedimiento al momento del agotamiento de la referida lista de reserva, y disponer la puesta en marcha del mecanismo previsto en el artículo 12 del Reglamento de listas de reserva de esa corporación.

La resolución no ha sido aceptada.

**EQ-0490/2009.** Recomendación a la gerencia de servicios sanitarios del Área de Salud de La Palma de llevar a cabo las actuaciones que posibiliten la renovación de la lista para la elaboración de contrataciones eventuales en la categoría profesional de técnico en dietética y nutrición, permitiendo la incorporación de la reclamante. Al mismo tiempo, se sugiere analizar los periodos de eventualidad que se hayan podido producir desde el año 2007 en el citado puesto, así como las causas que los hayan motivado, con el objeto de valorar la procedencia de la creación de una plaza estructural en la plantilla del centro, y su proposición dentro de las categorías del personal estatutario del Servicio Canario de Salud.

La resolución no ha sido contestada hasta momento de la redacción presente informe.

**EQ-0983/2009.** Recomendación a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias de dar respuesta expresa a la solicitud de ña comisión de servicios por motivos de salud instada por el reclamante. Asimismo, se le sugiere valorar de forma ponderada la carga de trabajo que soporta la inspección médica de dicha consejería, el número de trabajadores adscritos a dicha unidad, y de adoptar las medidas de gestión que estime oportunas para garantizar la correcta tramitación, en tiempo y forma, de los diferentes procedimientos en materia de personal docente en los que interviene la referida unidad.

***La resolución ha sido aceptada.***

**EQ-1106/2009.** Sugerencia a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Empleo, Industria y Comercio (Servicio Canario de Empleo) sobre promoción al empleo de personas con discapacidad, de realizar cuantas iniciativas estén al alcance del Servicio Canario de Empleo, en coordinación con las administraciones insular y local, dirigidas a promover el acceso al trabajo del interesado, mejorando su empleabilidad y garantizando su integración laboral.

La sugerencia ha sido aceptada.

**EQ-1328/2009.** Sugerencia al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife de verificar que las ofertas de empleo que gestiona la sociedad de desarrollo de Santa Cruz de Tenerife corresponden exclusivamente al sector privado. En caso de que la mencionada sociedad gestione o pueda gestionar alguna oferta proveniente del sector público, debe permitirse la concurrencia a cualquier persona que cumpla con los requisitos generales para el acceso al empleo público, y los específicos del puesto, sin que la vecindad administrativa pueda ser una causa de exclusión.

El ayuntamiento ha confirmado que la sociedad de desarrollo de Santa Cruz de Tenerife gestiona sólo ofertas de empleo correspondientes al sector privado.

**EQ-0055/2010.** Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria sobre la obligación de requerir, formalmente, por escrito a la reclamante para que en el plazo de diez días subsane los defectos apreciados en su solicitud mediante la aportación de la documentación que resulte preceptiva, en su caso, de acuerdo con las prescripciones y advertencias legales contenidas en el artículo 71.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como de proceder, una vez cumplimentado el anterior trámite, o transcurrido el plazo legal para ello, a dictar resolución expresa respecto a la solicitud de abono de indemnización por razón del fallecimiento de su esposo presentada por la promotora de la queja.

La resolución no ha sido contestada hasta el momento.

**EQ-0714/2010.** Recomendación al Cabildo Insular de Tenerife sobre una más estrecha y eficaz colaboración con el resto de administraciones implicadas en materia de formación para el empleo, en especial, en cuanto a la tramitación y obtención de documentación complementaria que pudiera resultar necesaria a los interesados para dotar de efectividad los certificados de profesionalidad obtenidos. Asimismo, se le recomienda la potenciación de acuerdos con empresas públicas para la realización de prácticas profesionales. Finalmente, se le recuerda al citado Cabildo la obligación legal de dar respuesta expresa a un escrito de la reclamante.

El recordatorio de deberes legales ha sido aceptado por el Cabildo Insular de Tenerife, si bien nos encontramos a la espera de su valoración sobre las recomendaciones efectuadas.

## **18.9. Resoluciones más significativas en el área de trabajo y función pública**

**EQ-0393/2009.** Recomendación al Cabildo Insular de Gran Canaria sobre la revisión de una convocatoria realizada tras el agotamiento de la lista de reserva para la categoría de agentes rastreadores de empleo.

Nos dirigimos a usted en relación con el expediente de queja que se tramita en esta Institución con la referencia **EQ-0393/2009**, la cual rogamos cite en el informe que se solicita.

Constan en nuestro expediente los siguientes

### **antecedentes**

**I.-** La presente queja tiene su causa en la convocatoria realizada por esa 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 se publicó en el Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas, el 19 de septiembre de 2008.

En la queja se denunciaba 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, por cuanto 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, se anunció, en la página web 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 amplió el contenido de la misma, 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.

Dicho promotor exponía que la Consejera de Empleo, Desarrollo Local e Igualdad solicitó al servicio de Recursos Humanos que se acudiera a la 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.

**II.-** En relación con la primera cuestión planteada, es decir, la posible vulneración de 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, en el informe emitido por el servicio de Recursos Humanos, a solicitud del Diputado del Común, se señalan, en síntesis, las siguientes cuestiones:

- Que la solicitud de acudir a oferta genérica al servicio público de empleo fue efectuada por la Consejera de Empleo, Desarrollo Local e Igualdad, a la vista de la premura de los plazos y la necesidad de ejecutar y justificar el proyecto antes del 16 de junio de 2011, teniendo el mismo una duración de 24 meses.

- Que la finalidad de esta segunda selección no era la de generar nueva lista de reserva, sino la de cubrir con carácter urgente los puestos que no pudieron cubrirse tras la convocatoria publicada en el BOP de 19/09/08, no figurando en la resolución del tribunal calificador en la que se formula propuesta de nombramiento el derecho a formar parte de una lista de reserva. Desde el punto de vista jurídico, el servicio de Recursos Humanos justifica su actuación basándose en la Orden del Ministerio de Administraciones Públicas de 6 de junio de 2002, que establece normas para la selección y nombramiento del personal funcionario interino, y señala, en su artículo 3.4, que, por razones de plazo o dificultades para captar candidatos, podrá recurrirse, con carácter excepcional, a los servicios públicos de empleo para realizar la preselección. Asimismo, se cita en el informe el artículo 27 del Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el reglamento general de ingreso del personal al servicio de la Administración General del Estado y de provisión de puestos de trabajo y promoción profesional de los funcionarios civiles de la Administración General del Estado y el artículo 10.2 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del estatuto básico del empleado público.

Al final, se señala que la normativa expuesta tiene rango superior al reglamento de listas de reserva aprobado por el Cabildo, que no supone un impedimento para proceder a la provisión urgente de las necesidades de personal por otras vías distintas, reconocidas legalmente.

**III.-** Con respecto a la segunda cuestión, es decir, la incorporación de requisitos adicionales para el sondeo que debía realizar el servicio público de empleo, requisitos no solicitados por la Consejera de Empleo, Desarrollo Local e Igualdad y tampoco contemplados en la convocatoria inicial de 19/09/08, obran en nuestro expediente los siguientes documentos, que ese Cabildo insular y por el Servicio Canario de Empleo han remitido a solicitud del Diputado del Común:

- Propuesta de la Consejera de Empleo, Desarrollo Local e Igualdad, firmada el 2 de febrero de 2009, para acudir a oferta genérica de empleo del Servicio Público de Empleo, para solicitar 4 trabajadores/as, con licenciatura en Derecho, Dirección de Empresas, Empresariales, o Económicas, para ocupar el puesto de rastreadores laborales; otros requisitos de la oferta eran el estar en posesión del permiso de conducir B-1 y el haber realizado cursos vinculados al desarrollo local.

- Oferta de empleo nº. 05/2009/1105 remitida por el Cabildo de Gran Canaria y procesada por el Servicio Canario de Empleo, en la que se requieren candidatos para puestos de agente de desarrollo local con una experiencia de 12 meses, que cumplan los requisitos de poseer automóvil o furgoneta y estar en posesión del correspondiente permiso de conducir,

tener licenciatura en Economía, Administración y dirección de empresas o Derecho y conocimientos informáticos en bases de datos, software ofimático y de gestión, procesamiento de textos y hojas de cálculo.

- Solicitud remitida vía fax por el servicio de Recursos Humanos del Cabildo de Gran Canaria al Servicio Canario de Empleo, para que se efectúe un nuevo sondeo con 6 meses de experiencia en lugar de 12 y eliminando los conocimientos de informática.

A la vista de los anteriores antecedentes, procede someter a su juicio las siguientes

### **Consideraciones**

**Primera.** A la vista de lo expuesto hasta ahora en los antecedentes de esta queja, resulta necesario analizar dos cuestiones controvertidas. En primer lugar, si es adecuado el recurso empleado de acudir a la oferta genérica de empleo del Servicio Canario de Empleo, frente a lo dispuesto en el reglamento de listas de reserva de ese Cabildo insular. En segundo lugar, si resulta adecuada, con la normativa vigente, la incorporación de requisitos adicionales a los que, con anterioridad, se habían demandado para los mismos puestos de trabajo en la misma convocatoria.

En relación con la primera cuestión, 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, señala, en su artículo 9, párrafo 2º que *"Si dentro del período de vigencia se agotara alguna de las listas de reserva establecidas, se procederá a una nueva convocatoria de la correspondiente categoría"*.

Frente a esta regulación, el servicio de Recursos Humanos argumenta que no se ha creado una nueva lista de reserva, sino que se ha procedido a dar cobertura urgente a los puestos que no han podido ser cubiertos, ello al amparo de la normativa que antes se citó.

No obstante, en este razonamiento se obvia que el reglamento de listas de reserva se aprueba, precisamente, para poder contar con un mecanismo que permita la cobertura de las plantillas con la máxima agilidad y adecuación posible a las necesidades de los servicios que lo demanden (exposición de motivos, párrafo II). En este sentido, el reglamento diseña un mecanismo que, respetando los principios constitucionales y legales de acceso a las Administraciones Públicas, posibilita una gestión eficaz y eficiente de los recursos humanos (exposición de motivos, párrafo II).

Este Diputado del Común es consciente de la gran carga de trabajo que soporta el servicio de Recursos Humanos del Cabildo insular de Gran Canaria. Sin embargo, ello no debe servir de justificación para prescindir de la plena aplicación de los principios básicos que rigen el acceso al empleo público del personal funcionario y laboral, esto es, la igualdad, mérito, capacidad y publicidad (artículo 55 Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto básico del empleado público, en adelante EBEB), principios que se aplican también a la selección de funcionarios interinos (artículo 10.2 EBEB) y personal laboral temporal, a los que se aplica también el artículo 55 del EBEB, toda vez que esta norma no hace distinción entre la selección de personal laboral fijo y la de personal laboral temporal. Además, sería conveniente que por el referido servicio de Recursos Humanos se realizara una valoración exhaustiva de este procedimiento, pues resulta llamativo el dilatado lapso temporal que ha transcurrido desde que la Consejera de

Empleo, Desarrollo Local e Igualdad comunicó la necesidad de contratar a siete licenciados/as con el perfil de rastreadores de empleo (30 de abril de 2008) hasta que el tribunal calificador hace pública la Resolución del proceso selectivo (9 de febrero de 2009).

En cuanto a la aplicabilidad de la Orden APU/1461/2002, de 6 de junio, por la que se establecen las normas para la selección y nombramiento de personal funcionario interino, cabe recordar que el ámbito de aplicación de dicha Orden no abarca al personal al servicio de las corporaciones locales. Por el contrario, la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local establece, claramente, que la selección de personal funcionario y laboral, sin distinguir entre estos a los funcionarios interinos o a los laborales temporales, debe realizarse de acuerdo con la oferta de empleo público, mediante convocatoria pública y a través del sistema de concurso, oposición o concurso- oposición libre en los que se garanticen, en todo caso, los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, así como el de publicidad (artículo 91.2). Igualmente cabe reseñar que el Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de ingreso del personal al servicio de la Administración General del Estado y de provisión de puestos de trabajo y promoción profesional de los funcionarios civiles de la Administración General del Estado, aplicable, con carácter supletorio, a los funcionarios de todas las Administraciones Públicas no incluidos en su ámbito de aplicación (art. 1.3), entre ellos los de la Administración local, prevé que la selección de personal funcionario interino y de personal laboral no permanente se realizará con respeto a los principios de mérito y capacidad (artículos 27 y 35, respectivamente).

En definitiva, consideramos que, ante el agotamiento de la lista de reserva, ese Cabildo debería haber procedido a efectuar una nueva convocatoria de la correspondiente categoría, como establece la normativa aprobada por esa corporación, o, al menos, debería haber puesto en funcionamiento el mecanismo de resolución de imprevistos contemplado en el artículo 12 del reglamento de listas de reserva, permitiendo así la participación de los representantes del personal funcionario y laboral en la solución del problema planteado, como contempla el reiterado reglamento.

**Segunda.** Partiendo de la base de que consideramos que por ese Cabildo se eligió un procedimiento inadecuado para seleccionar el personal necesario, una vez agotada la lista de reserva, como ya hemos explicado en el epígrafe anterior, cabe señalar que en la convocatoria publicada en la web del Cabildo y reseñada en el Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas de 19 de septiembre de 2008, se solicitaban candidatos que contaran con algunas de las titulaciones previstas (Derecho, Económicas, Empresariales) y que cumplieran con los requisitos generales de acceso al empleo público.

Sin embargo, en el segundo proceso selectivo llevado a cabo mediante oferta genérica al servicio público de empleo, para cubrir con carácter urgente los puestos que quedarían vacantes dado el agotamiento de la lista de reserva, al efectuar el sondeo a través del Servicio Canario de Empleo, se añadieron a los posibles candidatos requisitos tales como acreditar experiencia laboral como agente de desarrollo local, de doce meses aunque luego se redujo a seis, estar en posesión de vehículo y de permiso de conducir y tener conocimientos informáticos, aunque este requisito se eliminó con posterioridad.

Partiendo, como ya hemos señalado, de que el procedimiento no ha sido el adecuado, nos parece correcto que por el tribunal calificador se efectuara una prueba a los candidatos remitidos por el Servicio Canario de Empleo y a los llamados por el propio Cabildo partiendo del listado de admitidos de la convocatoria de septiembre de 2008. Esta prueba práctica garantiza, al menos, el respeto del principio de igualdad entre los participantes.

Sin embargo, resulta extraño a los principios básicos que rigen el acceso al empleo público el resultado de este proceso selectivo realizado en dos partes, con una convocatoria pública en 2008, en la que los candidatos únicamente tuvieron que justificar poseer la titulación exigida en las bases, mientras que en 2009 se dejó de convocar a licenciados en Derecho, Económicas y Empresariales por no tener experiencia laboral como ADL, así como vehículo y carné de conducir, máxime cuando se preveía hacer una prueba práctica entre los preseleccionados. Para mayor abundamiento, desconocemos si a los candidatos de 2009 llamados por el Servicio de Recursos Humanos a partir de la lista de admitidos de la convocatoria de 2008 se les exigió los mismos requisitos que a los preseleccionados a través del Servicio Canario de Empleo o también se produjo diferencia entre estos.

Por todo ello, 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, hemos acordado dirigir a V.E. la siguiente

### **recomendación**

- De proceder a la revisión de oficio de los actos contrarios al ordenamiento jurídico a los que hemos hecho alusión con anterioridad producidos tras el agotamiento de la lista de reserva de agentes rastreadores de empleo, grupo A1/1.

- De retrotraer el procedimiento al momento del agotamiento de la lista de reserva de agentes rastreadores de empleo, grupo A1/1, y disponer la puesta en marcha del mecanismo previsto en el artículo 12 del reglamento de listas de reserva de esa corporación.

**EQ-0983/2009.** Recomendación a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias para dar respuesta expresa a una solicitud de comisión de servicios por motivos de salud, y sugerencia sobre la adopción de las medidas de gestión que garanticen la tramitación, en tiempo y forma, de los procedimientos en los que interviene la inspección médica de la Consejería.

Nos dirigimos de nuevo a V.I. en relación con el escrito de queja que se tramita en esta Institución, promovido por don..., con D.N.I...., que ha quedado registrado en nuestras oficinas con la referencia **EQ-0983/2009**, que rogamos cite en el informe que se solicita.

En esta queja, como en su día le expusimos, el reclamante manifestaba que se encontraba en situación de baja médica (IT), y que el 26 de enero de 2009 solicitó una comisión de servicios discrecional, por causas de salud, para poder trabajar en un puesto de trabajo más cercano a su domicilio.

Tras el alta médica, y a la vista del diagnóstico y las recomendaciones de su médico, plantea de nuevo la necesidad de un puesto de trabajo más acorde a su situación y el 23 de marzo de 2009 presentó de modo formal esa petición mediante un escrito en el registro de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.

Con posterioridad a la presentación de su segunda instancia, el 25 de marzo de 2009, recibió contestación por escrito del servicio de gestión de Recursos Humanos de esa Dirección General (RECD...), en el que se señalaba que su petición se encontraba a la espera del informe preceptivo de la inspección médica.

Finalmente, el reclamante señalaba al Diputado del Común que no había recibido otras comunicaciones ni respuesta expresa a su solicitud, hasta la fecha de presentación del escrito de 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 V.I. un informe acerca de los hechos expuestos por el reclamante, esto es, la falta de respuesta a sus escritos y, en su caso, la respuesta que se hubiera dado o se previera dar a los mismos.

En respuesta a nuestra petición, la Secretaría General Técnica de esa Consejería nos remitió informe emitido por V.I., en el que se expresaba lo siguiente:

*"Primero.- El citado docente presentó una solicitud de comisión de servicios por motivos de salud el 26 de enero de 2009 en este centro directivo. Todas las solicitudes de este tipo deben ser valoradas e informadas por la Inspección Médica de Educación. Por ello se les remitió a ese órgano y se le reiteró la emisión de dicho informe para poder contestar al interesado.*

*Segundo.- A la vista de este queja se ha vuelto a reiterar la petición de informe a la unidad médica, contestando con fecha 30 de noviembre de 2009, que las patologías que presentaba el citado trabajador no eran graves y estaban en relación a su actividad laboral, según los informes aportados en su visita el día 2 de febrero de 2009, considerando que no eran causa para una comisión de servicios por motivos de salud.*

*El 7 de febrero de 2009 causó alta laboral con mejoría, por lo que esa unidad estimó que había renunciado al cambio de centro docente por motivo de salud y no emitió el informe solicitado.*

*Debemos destacar que las cargas de trabajo de esa unidad médica son muy elevadas, ya que deben grabar las bajas médicas, valorarlas, hacer un seguimiento, revisar los informes médicos y atender personalmente a los trabajadores que se encuentran en esta situación. Por todo ello, al comprobar que el citado docente causó alta temporal supusieron que no era necesario emitir el informe solicitado.*

*Tercero.- Además, hay que señalar que el citado profesor tenía su destino definitivo, durante el curso 2008/2009, en el CEIP ... .., situado en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria y según los datos obrantes en este centro directivo tiene su domicilio en el municipio de ... .., que se encuentra, tan sólo, a una distancia de 18 kilómetros.*

*Cuarto.- D. ... .. ha participado en el último concurso de traslados y, para el curso escolar 2009/2010, ha obtenido un nuevo destino definitivo en el CEIP..... situado en el municipio de .....*"

Este informe fue trasladado al reclamante, para su conocimiento y por si deseaba realizar alegaciones con respecto al contenido del mismo.

El pasado 18 de febrero, el reclamante nos remitió escrito en el que, entre otras cuestiones, señalaba que aún no había obtenido respuesta expresa a su solicitud de comisión de servicios por motivos de salud.

A la vista de los antecedentes expuestos, procede someter a su juicio las siguientes

### **consideraciones**

**Primera.** Procede valorar, en primer lugar, la ausencia de respuesta expresa a la solicitud formulada por el interesado. A este respecto, le recordamos que el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero, establece lo siguiente:

*"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 sobrevinida 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.*

*(...)"*.

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 misma reflexión le ha sido trasladada por este Diputado del Común, con ocasión de la tramitación de otros expedientes de queja, como el **EQ-539/2007**, el **EQ-1190/2006** y otros, a los que nos remitimos por motivos de economía.

**Segunda.** Destacamos también que en su informe se señala que el interesado causó alta laboral con mejoría, por lo que la inspección médica de Educación estimó que el Sr...había renunciado al cambio de centro docente por motivo de salud y no emitió el informe solicitado.

Sobre este particular, cabe señalar que la Orden de 30 de abril de 2007, por la que se regulan las comisiones de servicios y adscripciones provisionales a los funcionarios de los cuerpos docentes no universitarios dependientes de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes no prevé el alta laboral con mejoría como forma de renuncia a la solicitud de comisión de servicios por motivo de salud.

Por el contrario, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en su artículo 87 dispone que ponen fin al procedimiento la resolución, el desistimiento, la renuncia al derecho en que se funde la solicitud, cuando tal renuncia no esté prohibida por el ordenamiento jurídico, y la declaración de caducidad. Además, también producirá la terminación del procedimiento la imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevenidas y la resolución que se dicte deberá ser motivada en todo caso (artículo 87.2).

Este Comisionado es consciente de la elevada carga de trabajo que soporta la inspección médica de esa Consejería, unidad sobre la que gravita un buen número de los procedimientos que gestiona la Comunidad Autónoma en materia de personal docente sin embargo, esta carga de trabajo no debe ser una excusa para el incumplimiento de las obligaciones formales establecidas en el ordenamiento jurídico, esto es, continuar tramitando el procedimiento a no ser que se produzca desistimiento, renuncia al derecho, caducidad o imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevenidas.

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 V.I. la siguiente

### **recomendación**

- De dar respuesta expresa a la solicitud de comisión de servicios por motivos de salud instada por el reclamante.

Asimismo, remitimos a V.I. la siguiente

### **sugerencia**

- De valorar de forma ponderada la carga de trabajo que soporta la Inspección Médica de Educación y el número de trabajadores adscritos a dicha unidad, y de adoptar las medidas de gestión que estime oportunas para garantizar la correcta tramitación, en tiempo y forma, de los diferentes procedimientos en materia de personal docente en los que interviene la referida unidad.

**EQ-1106/2009.** Sugerencia a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Empleo, Industria y Comercio (Servicio Canario de Empleo) sobre promoción al empleo de personas con discapacidad.

Nos dirigimos, de nuevo, a V. I., en esta ocasión en relación con el expediente de queja que se tramita en esta Institución con la referencia del encabezamiento, presentado por la ciudadana..., actuando en nombre de su hijo..., con DNI. número:....

En esta queja, como usted ya conoce, la reclamante exponía que su hijo, con una discapacidad reconocida, se le excluía del derecho al trabajo

para personas con discapacidad y tampoco se le daba una formación específica que le capacitara para el empleo.

Esta Institución, considerando que la queja presentada cumplía con los requisitos establecidos en la Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, acordó su admisión a trámite, e igualmente acordó solicitarle en fecha 16/09/2009 informe sobre el expediente de solicitud de empleo de D... y las actuaciones que ha realizado el Servicio Canario de Empleo para favorecer la integración laboral de esta persona, o las que tenga previsto adoptar.

La solicitud hubo de ser reiterada con fecha 28 de octubre de 2009. Con registros de entrada nuestros del 13 de noviembre de 2009 y de 04 de enero de 2010, se reciben dos comunicaciones del Servicio Canario de Empleo, dándonos cuenta de las gestiones que han realizado.

A la vista de los documentos incorporados a nuestro expediente de queja resultan los siguientes

### **antecedentes**

Don... tiene, en su vida laboral, como último contrato, el firmado con el Ayuntamiento de La Laguna, a tiempo completo, para la obra o servicio determinado, código ..., prestando sus servicios como albañil, incluido en el grupo profesional/categoría/nivel de peón, para la ejecución del proyecto denominado: "4. Actuaciones de Accesibilidad y Embellecimiento", subvencionado por el Servicio Canario de Empleo mediante resolución de fecha 30 de agosto de 2006, con una duración desde el 30 de noviembre de 2006 hasta el 29 de mayo de 2007, estableciéndose un período de prueba de 15 días.

Del informe que nos remiten con fecha 28 de octubre de 2009, consta que... inició, el 28 de julio de ese mismo año, una acción de formación ocupacional que finalizó el 20 de octubre de 2008, con resultado positivo. También el 07 de enero de 2009, fue citado para la oferta de empleo con resultado de contratado, causando baja en la relación laboral el 12 de enero de 2009, por causas ajenas a esa administración. Por último, con fecha 02 de febrero de 2009 fue preseleccionado para un taller de empleo, con resultado de no seleccionado y el 26 de febrero de 2009, se realiza un nuevo intento de citación para un taller de empleo con resultado no contactado.

En nuevo informe, de fecha 30 de noviembre de 2009, se nos hace saber que se le ha preseleccionado para una oferta de empleo, enviándosele la oferta mediante mensaje telefónico, con el resultado de no contactado.

Por nuestra parte, hechas las oportunas averiguaciones y habiendo mantenido conversaciones tanto con... como con su madre, nos manifiestan que, cada semana, acuden a la Oficina de Empleo ubicada en el término municipal de La Laguna, para conocer de nuevas oportunidades de empleo e, incluso, se entrevista con las tutoras de empleo, con resultado negativo; se mantiene, en consecuencia, en situación de desempleo.

Nos comenta, asimismo, sus necesidades personales, los escasos recursos de la unidad familiar, compuesta por dos personas incluyéndole a él, ambas sin actividad laboral y sus preferencias por un taller de empleo que le permitiera recibir una formación específica para el trabajo, que le integre en el mundo laboral.

Por último, nos da cuenta de las otras gestiones que hace ante el Ayuntamiento de La Laguna y la Sociedad Insular para la Promoción de las personas con discapacidad (Simpromi) dependiente del Cabildo de Tenerife, con el que firmó el Servicio Canario de Empleo, a finales del año pasado, un convenio para la gestión de ofertas de empleo destinadas a personas con discapacidad. Dichos trámites tienen un resultado igualmente negativo.

A la vista de los anteriores antecedentes, procede someter a su juicio las siguientes

### **consideraciones**

**Primera.** La Ley 12/2003, de 4 de abril, del Servicio Canario de Empleo, atribuye al Servicio Canario de Empleo, las competencias de gestión de las políticas de empleo asumidas por la Comunidad Autónoma de Canarias, atendiendo, con carácter prioritario, a aquellos colectivos que presenten mayores dificultades para su inserción laboral.

De la tramitación del expediente de empleo de don..., llama la atención el uso del trámite de llamada telefónica para avisar de una oferta de empleo, con resultado de "no contactado" y del trámite de envío de oferta de empleo mediante mensaje telefónico, que, si bien entendemos es práctica común en el servicio de empleo, nos parece necesario repetir la gestión varias veces, para asegurarle al destinatario la recepción de la información, sin descartar el uso del telegrama o buro-fax, en casos especiales como el que nos ocupa.

Cabría recordar que, conforme al artículo 5 de la Ley 12/2003, de 4 de abril, del Servicio Canario de Empleo, los derechos y deberes de los usuarios del servicio, habrán de someterse a lo establecido 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.

**Segunda.** Centrándonos en la situación de D... y su condición de persona discapacitada, observamos que su último contrato de trabajo finalizó el 29 de mayo de 2007 y en la segunda ocasión que se contrató y presentó posterior baja voluntaria, se produce por circunstancias personales y familiares, siendo determinantes las relativas al lugar de trabajo y las otras personas que compartían con él la jornada laboral, sin pretender este Comisionado, censurar el derecho de esas personas a acceder a un puesto de trabajo y pretender, igualmente, su integración laboral.

El artículo 49 de la Constitución Española, establece que los poderes públicos deben realizar una política de integración social de las personas con discapacidad, para el disfrute de los derechos contenidos en el Título 1. Además debemos hacer mención a los artículos 1.1, 9.2 y 14 del citado texto constitucional, referidos el primero al principio de igualdad como uno de los valores superiores del ordenamiento jurídico del estado social y democrático de derecho en que se constituye España; el segundo, que obliga a los poderes públicos a promover las condiciones "*para que la libertad y la igualdad del individuo, y de los grupos en que se integra, sean reales y afectivas, así como remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y sindical*"; y el tercero, que consagra el principio de igualdad de todos los españoles ante la ley "*sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo,*

*religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social”.*

A propósito de la lucha contra la discriminación de las personas con discapacidad y en pro de la igualdad real y efectiva de todas las personas, se aprueba en la sede de Naciones Unidas, el 13 de diciembre de 2006, la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, firmada por España el 30 de marzo de 2007, se publica el instrumento de ratificación, en el Boletín Oficial del Estado, nº 96, del 21 de abril de 2008, y entra en vigor el 2 de mayo de 2008. Por tanto, incorporada al Derecho español, nos obliga a cambiar muchas cosas en todos los campos, administrativo, social, civil, etc.

El artículo 27 de ese Tratado Internacional, en referencia al trabajo y empleo, viene a decir que los estados partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás; incluyendo el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad.

Continúa el citado artículo, detallando una serie de medidas que han de adoptarse por los estados, entre las que podemos destacar, la de alentar las oportunidades de empleo y la promoción profesional de las personas con discapacidad en el mercado laboral, y apoyarlas para la búsqueda, obtención, mantenimiento del empleo y retorno al mismo; De promover el empleo de personas con discapacidad en el sector privado mediante políticas y medidas pertinentes, que puedan incluir programas de acción afirmativa, incentivos y otras medidas; promover la adquisición por las personas con discapacidad de experiencia laboral en el mercado de trabajo abierto; y de promover programas de rehabilitación vocacional y profesional, mantenimiento del empleo y reincorporación al trabajo.

Debemos también hacer referencia al Plan de Acción Europeo en materia de discapacidad 2004-2010, que tiene tres objetivos operativos: la plena aplicación de la Directiva 2000/78/CE relativa a la igualdad de trato en el empleo, integrar adecuadamente las cuestiones de discapacidad en las políticas comunitarias, y potenciar la accesibilidad para todos. El Plan de Acción europeo 2008-2009, que plasma el compromiso de garantizar que las personas con discapacidad sean tratadas como ciudadanos y agentes socioeconómicos activos que contribuyen a la construcción de una Europa sostenible y solidaria que ofrece iguales oportunidades para todos.

En nuestro ámbito legislativo nacional, debemos destacar la aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. La aprobación de la Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las leguas de signos y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordo-ciegas. Y los Reales Decretos de desarrollo de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU), y de la Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones de esta última.

Relativas al empleo, debemos destacar la Ley 43/2006, de 29 de diciembre, para la mejora del crecimiento y del empleo; así como también, el Real Decreto 469/2006, de 21 de abril, por el que se regulan las unidades

de apoyo a la actividad profesional en el marco de los servicios de ajuste personal y social de los centros especiales de empleo, y el Real Decreto 870/2007, de 2 de julio, por el que se regula el programa de empleo con apoyo como medida de fomento de empleo de personas con discapacidad en el mercado ordinario de trabajo.

En el marco de la Ley 43/2006, antes citada y con la participación de las comunidades autónomas se aprobó una estrategia global de acción para el empleo de personas con discapacidad 2008-2010, que contiene iniciativas y medidas dirigidas a promover su acceso al trabajo, mejorando su empleabilidad y su integración laboral.

No duda este Comisionado de que por parte del Servicio Canario de Empleo se estén desarrollando muchas de las actuaciones contenidas en la estrategia global, debiendo valorar positivamente en el ámbito insular de Tenerife, la firma del Convenio con el Cabildo Insular y la financiación de programas de colaboración con las administraciones de la isla.

Este Comisionado, en el caso concreto de D..., y en el marco del objetivo 3 de la estrategia global, que pretende el diseño de nuevas políticas activas de empleo mejor adaptadas a las necesidades de las personas con discapacidad y mejorar su gestión, desarrolló una iniciativa destinada a lograr una coordinación entre los servicios sociales municipales y la oficina de empleo del término municipal de La Laguna, con el fin de que unieran esfuerzos en el proceso de inserción laboral.

Parece oportuno que, por la comisión asesora en materia de integración de colectivos de muy difícil inserción laboral y/o el consejo insular de formación y empleo, órganos creados por la Ley territorial 12/2006, de 4 de abril, del Servicio Canario de Empleo, se valoren, de nuevo, el contenido y alcance tanto de la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, como de la Estrategia Global de Empleo, y sería deseable que se elabore un protocolo que permita una mejor coordinación de los servicios sociales y los servicios públicos de empleo.

Estas actuaciones ayudarían a que, personas como..., no permanecieran, durante largos períodos de tiempo, en situación de desempleo, lo que contribuye, de manera negativa, a su integración social y al desarrollo de potencialidades, haciéndoles menos dependientes en el futuro.

Basándonos 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 de Discapacidad, esta Institución ha acordado remitir a V. I. la siguiente

### **sugerencia**

De realizar cuantas iniciativas estén al alcance del Servicio Canario de Empleo, en coordinación con las administraciones insular y local, dirigidas a promover el acceso al trabajo de don..., mejorando su empleabilidad y garantizando su integración laboral.

**EQ-0714/2010.** Recomendación al Cabildo Insular de Tenerife sobre colaboración con el resto de administraciones implicadas en materia de formación para el empleo, así como sobre la potenciación de acuerdos con empresas públicas para la realización de prácticas profesionales. Al mismo tiempo, se recuerda al Cabildo su obligación legal de dar respuesta expresa a un escrito de la reclamante.

“Nuevamente nos dirigimos a V.E. en relación con el expediente de queja que se tramita en esta Institución con la referencia más arriba indicada, **EQ-0714/2010**.

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, constan en estas oficinas los siguientes

### **antecedentes**

**I.** Con fecha 17 de junio de 2010, la Sra... presentó una queja ante esta Institución en la que alegaba haber realizado un curso de horticultura y floricultura, referido a la formación y aptitud para el empleo del proyecto “Ceres, Cualificación, Empleo y Redes Sociales”, cofinanciado por el Fondo Social Europeo y ese Cabildo Insular. Con motivo del mismo, y a través de sendos escritos dirigidos, en fecha 17 de mayo de 2010, al coordinador del citado proyecto, plantea, por una parte, su deseo de realizar las prácticas correspondientes a dicho curso formativo en empresas públicas, al considerar que son idóneas para continuar con su formación, tanto desde el punto de vista académico como profesional. La petición fue, asimismo, planteada a la consejera insular delegada del Área de Juventud, Educación e Igualdad, en un escrito de la misma fecha. Dada la falta de respuesta expresa, su solicitud se reiteró ante ambas instancias por medio de un nuevo escrito de fecha 27 de mayo de 2010.

La interesada había solicitado, también, al coordinador del proyecto, en escritos de fecha 17 de mayo de 2010, la posibilidad de obtener el carné de manipulador de productos fitosanitarios, previo examen, o bien un certificado donde se convalidasen los estudios realizados durante el curso, acreditando el manejo y manipulación de dichos productos, así como la expedición de un certificado de notas de cada uno de los módulos formativos y de todos los exámenes realizados.

La reclamante nos manifiesta que, con fecha 3 de junio, se le había remitido una comunicación referida al carné de manipulador de productos fitosanitarios, en la que, a la vista del informe del coordinador del proyecto Ceres, se le indicaba que las bases reguladoras de la beca de referencia no preveían la posibilidad de obtener el carné de manipulador de productos fitosanitarios o certificado de convalidación de estudios en la materia, por lo que no era posible acceder a lo solicitado.

**II.-** Visto que la presente reclamación reunía los requisitos formales que exige la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, desde estas oficinas se acordó su admisión a trámite, al tiempo que se solicitaba informe de V.E. acerca de las siguientes cuestiones:

- Sobre la posibilidad de que la promotora de la queja realizase las prácticas correspondientes al curso en empresas públicas, o, en su caso, circunstancias que lo pudiesen impedir o dificultar. Asimismo, se solicitó información acerca de los motivos de la falta de respuesta expresa a los escritos dirigidos en este sentido por la interesada.

- Si existía correspondencia total o parcial de materias, entre las que resulta preceptivo superar para la obtención del carné de manipulador de productos fitosanitarios y las integrantes del curso de horticultura y floricultura realizado por la interesada.

- Sobre las circunstancias que habían motivado, hasta el momento de la queja, la falta de respuesta a la solicitud de certificación de notas instada por la reclamante.

**III.-** Desde el Área de Bienestar Social, Educación, Igualdad y Deportes de ese Cabildo Insular, se nos remite informe con registro de salida nº 40846, de 20 de agosto de 2010, en el que, en alusión a lo solicitado, se nos indica:

*"PRIMERO.- Que con referencia a la posibilidad de realización de las prácticas correspondientes a la especialidad "Horticultura y Floricultura" en empresas públicas, la beneficiaria ya presentó solicitudes de información de fecha 17 y 27 de mayo de 2010, que fueron contestadas por escrito mediante correo certificado a fechas 11 de junio de 2010 (nº registro de salida 28.778) y 1 de julio de 2010 (nº registro de salida 32.129) respectivamente, informándole de que en el proyecto no se contempla la realización de prácticas en empresas de titularidad pública ya que el objetivo del proyecto es la inserción laboral y existen menos posibilidades de que la inserción laboral se lleve a cabo en estas empresas, por lo que se ha priorizado este criterio a la hora de contactar con las empresas de prácticas.*

*SEGUNDO.- Que en lo referente a la correspondencia total o parcial de materias entre las que resultan preceptivas superar para la obtención del carné de manipulador de productos fitosanitarios y las integrantes del curso de "Horticultura y Floricultura", señalar que en la Orden de 19 de agosto de 1996, de la Consejería de Agricultura, Pesca y Alimentación del Gobierno de Canarias, por la que se regula la obtención del carné de manipulador de productos fitosanitarios, se establece el Programa de los cursos de capacitación para la obtención del citado carné; y en el Anexo VI del Real Decreto 1375/2008, de 1 de agosto, por el que se establecen doce certificados de profesionalidad de la familia profesional Agraria que se incluyen en el Repertorio Nacional de Certificados de Profesionalidad, se establecen las materias correspondientes al Certificado de Profesionalidad de "Horticultura y Floricultura", dado que en las bases reguladoras del concurso de becas a la formación y aptitud para el empleo del Proyecto "Ceres, Cualificación, Empleo y Redes Sociales", cofinanciado por el Fondo Social Europeo, no se estableció la posibilidad de que quienes cursaran la especialidad de "Horticultura y Floricultura" pudieran obtener el citado carné, y toda vez que el órgano competente para la expedición del carné es la Dirección General de Agricultura de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación a solicitud del interesado, será éste el órgano que determine, a la vista del correspondiente Certificado de Profesionalidad que se emita y a la solicitud de la interesada, la correspondencia de materias para la obtención del carné.*

*TERCERO.- Que en referencia a la falta de respuesta a la solicitud de certificación de notas, la beneficiaria presentó solicitud de fecha 17 de mayo de 2010, que fue contestada por escrito mediante correo certificado a fecha 11 de junio de 2010 (nº de registro de salida 28.780) informándole que, en los términos del artículo 14.4 del Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad, los resultados obtenidos por los/las beneficiarios/as en cada uno de los módulos formativos del certificado de profesionalidad se acreditan en términos de "APTO" y "NO APTO"; y que la expedición del certificado de profesionalidad se está tramitando a través del Servicio Canario de Empleo, órgano competente para otorgarlo, en los términos del artículo 11.3 del Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo."*

**IV.-** Con posterioridad, la reclamante nos ha hecho llegar una nueva comunicación en la que, al tiempo que ratifica su queja a la vista del informe recibido, alega haber presentado ante ese Cabildo Insular un nuevo escrito, de fecha 2 de julio pasado, a través del cual formula alegaciones a diversos escritos remitidos desde esa administración, a la par que solicita un certificado provisional sobre el título del certificado de profesionalidad que tramita el Servicio Canario de Empleo, al entender que su expedición se pueda demorar en el tiempo. Todo ello, con el objeto de adjuntar el mismo a su currículum y poder facilitar la búsqueda de empleo.

Sobre dicho escrito afirma no haber recibido respuesta.

A la vista de los hechos reseñados, esta Institución estima necesario realizar las siguientes

### **consideraciones**

**Primera.-** Dentro de los principios que rigen el actual sistema nacional de cualificaciones y formación profesional, el artículo 2.3 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional (en adelante LOCFP), establece que la formación profesional estará orientada tanto al desarrollo personal y al ejercicio del derecho al trabajo como a la libre elección de profesión u oficio y a la satisfacción de las necesidades del sistema productivo y del empleo a lo largo de toda la vida.

De ello se deduce que uno de sus fines prioritarios sea la capacitación para el ejercicio de actividades profesionales, de modo que se puedan satisfacer las necesidades individuales junto a las de los sistemas productivos y del empleo (artículo 3 LOCFP).

En la línea iniciada por la LOCFP, el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo, recoge, entre las finalidades de la formación profesional, la de mejorar la empleabilidad de los trabajadores, al tiempo que establece, dentro de sus principios inspiradores, la vinculación de la formación profesional para el empleo con el sistema nacional de cualificaciones y formación profesional regulado en la LOCFP (artículos 2 y 3).

El Real Decreto de referencia dedica su capítulo V a regular la "Calidad, evaluación, seguimiento y control de la formación", de tal forma que responda a las necesidades de los trabajadores, ocupados y desempleados, y de las empresas, vigilando así la eficacia del sistema de formación que deberá realizarse de manera integral y coordinada por las administraciones y entidades competentes, procurando racionalizar esfuerzos y unificar criterios en las actuaciones que se lleven a cabo (artículos 36 y ss.)

Para conseguir estos objetivos, es indispensable que el sistema cuente con la participación y cooperación de las diferentes administraciones públicas implicadas, en función de sus respectivas competencias (artículo 2.3 LOCFP), las cuales deben garantizar la coordinación de las ofertas de formación para dar respuesta a las necesidades de cualificación y optimizar el uso de los recursos públicos (artículo 10.5)

La consecución de las finalidades que persigue la formación profesional, requiere, igualmente, la colaboración de las empresas, así como de los agentes sociales y otras entidades (artículo 6 LOCFP).

**Segunda.-** En este sentido, el texto legal, al que venimos haciendo referencia, establece que la formación favorecerá la realización de prácticas

profesionales de los alumnos en empresas y otras entidades, así como que dichas prácticas no tendrán carácter laboral (artículo 6.4).

Por su parte, el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, determina que *"se potenciarán acuerdos con las empresas, públicas o privadas, con el objeto de favorecer la realización de prácticas profesionales (incluidas las de carácter internacional), el intercambio de tecnologías y de personal experto y la utilización de infraestructuras y medios técnicos y materiales. Las prácticas profesionales en las empresas no supondrán, en ningún caso, la existencia de relación laboral entre los alumnos y las empresas."* (artículo 25.3).

**Tercera.-** De conformidad con lo establecido en la ya citada LOCFP, el Real Decreto 34/2008 regula los certificados de profesionalidad, como instrumento de acreditación oficial de las cualificaciones profesionales del catálogo nacional de cualificaciones profesionales, que suponen la capacitación para el desarrollo de una actividad laboral con significación para el empleo y aseguran la formación necesaria para su adquisición, en el marco del subsistema de formación profesional para el empleo regulado en el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo.

El Real Decreto 1375/2008, de 1 de agosto, añade doce nuevos certificados de profesionalidad, correspondientes a la familia profesional agraria, que se incluyen en el repertorio nacional de certificados de profesionalidad.

Su Anexo VI, establece la especialidad en horticultura y floricultura. Nivel 2." y recoge, en el apartado primero, relativo a la identificación del certificado de profesionalidad, dentro de las unidades de competencia que configuran el referido certificado de profesionalidad: *"UC0525\_2: Controlar las plagas, enfermedades, malas hierbas y fisiopatías"*.

En cuanto al entorno profesional de dicha especialidad, el mencionado Real Decreto indica que *"desarrolla su actividad profesional en el área de producción de grandes, medianas y pequeñas empresas públicas o privadas, tanto por cuenta ajena como por cuenta propia, dedicadas al cultivo hortícola o a la producción de flor cortada. Así mismo, está capacitado para realizar tratamientos plaguicidas con nivel cualificado, según la actividad regulada por la normativa correspondiente."*

La formación que establece el Real Decreto para la obtención del certificado de profesionalidad de horticultura y floricultura, en el módulo formativo de control fitosanitario, garantiza, según establece el Anexo de referencia, *"el nivel de conocimiento necesario para posibilitar la realización de tratamientos plaguicidas en el nivel de capacitación cualificado, de acuerdo con las exigencias del Real Decreto 3349/1983, de 30 de noviembre, por el que se aprueba la Reglamentación técnico-sanitaria para la fabricación, comercialización y utilización de plaguicidas, los aplicadores y el personal de las empresas dedicadas a la realización de tratamientos plaguicidas."*

Continúa el Real Decreto estableciendo que *"de acuerdo con la orden del Ministerio de la Presidencia, de 8 de marzo de 1994, por la que se establece la normativa reguladora de la homologación de cursos de capacitación para realizar tratamientos con plaguicidas, el Horticultor y Floricultor deberá poseer el nivel que tendrá que acreditar mediante el correspondiente carné de Manipulador de productos fitosanitarios."*

Para ello, el certificado de profesionalidad de horticultura y floricultura incluye un módulo formativo dedicado al control fitosanitario, con una

duración de 120 horas (MF0525\_2), del que forman parte dos unidades formativas: UF0006, sobre determinación del estado sanitario de las plantas, suelo e instalaciones y elección de métodos de control (60 horas) y UF0007, sobre aplicación de métodos de control fitosanitarios en plantas, suelo e instalaciones (60 horas).

No obstante, corresponde a la Comunidad Autónoma la expedición del correspondiente carné de manipulador de productos fitosanitarios de acuerdo con la Orden de 19 de agosto de 1996, de la Consejería de Agricultura, Pesca y Alimentación del Gobierno de Canarias, mediante la cual se regula la comisión para la aplicación de la reglamentación sobre productos fitosanitarios, y la obtención del carné de manipulador de productos fitosanitarios, que deberán poseer, según establece el artículo 5 de la citada Orden, *“los aplicadores de productos fitosanitarios, así como el personal de establecimientos y servicios plaguicidas, que manipulen productos fitosanitarios y que realicen sus funciones en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Canarias.”*

La obtención del aludido carné requiere haber superado el correspondiente curso de capacitación, estableciéndose diversos niveles de capacitación en atención a la responsabilidad del manipulador, si bien determinados titulados universitarios superiores y medios quedan exentos de este requisito, y, para las restantes titulaciones o diplomas oficiales, universitarios o de formación profesional, se convalidarán aquellas unidades didácticas que se acredite haber superado, debiendo cursar las restantes (artículo 7 de la Orden de 19 de agosto de 1996).

Con arreglo a dicha Orden, los cursos de capacitación para el nivel básico se configuran con un mínimo de 20 horas lectivas, y en el nivel cualificado, este número de horas mínimas lectivas se establece en 60.

**Cuarta.-** Finalmente, 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, recoge y desarrolla en su artículo 42 la obligación de resolver que incumbe a toda administración respecto a las solicitudes que formulen los ciudadanos, obligación que lleva, asimismo, aparejada la necesaria notificación al interesado de lo resuelto.

En este caso y en cuanto a la realización de las prácticas correspondientes al certificado de profesionalidad al que venimos aludiendo, se ha priorizado, a tenor de la información recibida, el contacto y la colaboración con empresas privadas, al entender que existen mayores probabilidades de inserción laboral en las mismas. Sin embargo, aún siendo aceptable dicha opción, no hay que olvidar que el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, ya reiterado, prevé, de manera expresa, la potenciación de acuerdos, también con empresas públicas, con el objeto de favorecer la realización de prácticas profesionales. Para mayor abundamiento, el entorno profesional en el que se desarrolla la especialidad en horticultura y floricultura viene referido al área de producción de grandes, medianas y pequeñas empresas públicas o privadas, tanto por cuenta ajena, como por cuenta propia.

En relación con la obtención del carné de manipulador de productos fitosanitarios, es evidente, a tenor de la normativa que regula el certificado de profesionalidad de horticultura y floricultura, que la formación recibida en materia de tratamiento y aplicación de productos fitosanitarios, como

parte integrante del certificado de referencia, posibilita la obtención de un nivel de capacitación cualificado para la manipulación de dichos productos.

Asimismo, según el Real Decreto 1375/2008, de 1 de agosto, la acreditación del nivel obtenido debía venir acompañada de la correspondiente obtención del carné de manipulador de productos fitosanitarios, documentación indispensable para dotar de efectividad al referido certificado de profesionalidad.

No obstante, dentro de las bases reguladoras del concurso de becas, no se contempló la posibilidad de obtención del citado el carné a favor de los alumnos que superasen de forma satisfactoria los referidos cursos de formación, dificultándose, de esta manera, la efectiva inserción laboral, objetivo prioritario del sistema de formación para el empleo.

La coordinación y cooperación entre administraciones es uno de los pilares del referido sistema, y dicha omisión se justifica por esa administración, por una parte, por el hecho de que el órgano competente para su expedición es la Dirección General de Agricultura, y por otra, en que su expedición debe hacerse a solicitud del interesado, por lo que los beneficiarios del mismo quedan así abocados a un nuevo trámite.

En virtud de los antecedentes y de 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, he resuelto remitir a V.E. las siguientes Resoluciones del Diputado del Común.

### **recomendación**

- El Cabildo Insular de Tenerife debe propiciar, en aplicación de los principios inspiradores del sistema nacional de cualificaciones y formación profesional y cuando ejercite competencias en materia de formación para el empleo, una más estrecha y eficaz colaboración con el resto de administraciones implicadas, de forma que se racionalicen esfuerzos y se optimicen los recursos públicos, arbitrando mecanismos que permitan simplificar la tramitación, y facilitar su obtención por los interesados, de toda aquella documentación complementaria que pudiera resultar preceptiva para la efectividad de los certificados de profesionalidad obtenidos, en especial, en el presente caso, para la obtención del carné de manipulador de productos fitosanitarios.

- Asimismo, le recomiendo estudie la posibilidad de potenciar acuerdos con empresas públicas para la realización de prácticas profesionales, de tal forma que no sólo se amplíe su oferta a los interesados, atendiendo así las legítimas expectativas de éstos en cuanto al ámbito en el que complementar su formación, sino también el posible acceso de los mismos al mercado laboral.

Asimismo, le formulo el siguiente

### **recordatorio de deberes legales**

- De acuerdo con las prescripciones contenidas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, deberá dar respuesta expresa al escrito formulado por la reclamante en fecha 2 de julio de 2010.

## **19. TURISMO Y TRANSPORTES**

### **Índice:**

- 19.1. Introducción**
  - 19.1.1. Consideraciones generales**
  - 19.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**
- 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 traslado al Defensor del Pueblo**
- 19.6. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Turismo y Transportes**
- 19.7. Resoluciones más significativas del Diputado del Común**

### **19.1. Introducción**

#### **19.1.1. Consideraciones generales**

En esta materia se destaca, una vez más, que el mayor número de quejas provienen de la inactividad de las Administraciones Públicas en resolver las peticiones, solicitudes y recursos que los ciudadanos les plantean.

Se relacionan, a continuación, los asuntos investigados de oficio. Le sigue un grupo de quejas que se han archivado por no haber apreciado infracción del ordenamiento jurídico vigente.

Seguirá la exposición de aquellas quejas que fueron archivadas por haberse trasladado, por razones competenciales, al Defensor del Pueblo.

Terminará el área con una referencia de las resoluciones más significativas enviadas por el Diputado del Común a algunas administraciones públicas, así como su aceptación o rechazo.

En cuanto al número de quejas presentadas en esta área, hemos de destacar que no se han presentado quejas colectivas, y se tramitaron 33 quejas, de las que 22 son nuevas e incoadas en este ejercicio.

Del total de las tramitadas, se archivaron 23, de las que 12 lo fueron por solución, lo que representa, (una vez que se extraen las quejas trasladadas al Defensor del Pueblo, 3 y las inadmitidas por referirse sobre cuestiones jurídico privadas, 4), el 75 por cien de ellas.

#### **19.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

Con este subepígrafe, se describen los expedientes de queja en los que se tuvo que remitir una resolución, (dirigida a los titulares de las Administraciones Públicas correspondiente) recordándoles el deber legal de

colaborar con las investigaciones que realiza esta Institución, ante la demora en responder a las peticiones de informe que les formulamos.

- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (**EQ-0447/2007**).

## **19.2. Inactividad o falta de respuesta de las Administraciones Públicas**

**EQ-0423/2010** y **EQ-1303/2009** (Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias, **EQ-0702/2010** (Ayuntamiento de Ingenio), **EQ-1568** y **1567/2009** (Cabildo de Gran Canaria), entre otras.

En este apartado, se recogen aquellas quejas en las que las Administraciones Públicas Canarias no han dado respuesta expresa a las peticiones, solicitudes y recursos que los ciudadanos les han planteado, de las cuales se exponen algunas de ellas.

Así, el **EQ-0702/2010**, relativa a la falta de respuesta a una reclamación que había presentado un ciudadano en el mes de mayo de 2009, sobre diversas cuestiones en la prestación del servicio público de autotaxi.

La queja se presentó en junio de 2010 y, en octubre de ese año, el Ayuntamiento de Ingenio nos comunicó que estaba en conversaciones con el promotor de la queja con el fin de recoger muchas de sus demandas en la ordenanza de regulación del servicio de autotaxi que estaba tramitando.

En consecuencia, pasamos a archivar la queja por solución al haber recibido respuesta expresa el ciudadano, y, además, estar actuando la administración citada.

Los **EQ-1567/2009** y **EQ-1568/2009** se originan en la falta de respuesta del Cabildo de Gran Canaria a los recursos de reposición que los promotores de las mismas le habían presentado.

Este Diputado del Común comprueba los hechos y remite una resolución a dicho cabildo sobre su obligación de resolver, de forma expresa y en plazo, dichos recursos. La resolución figura en el apartado correspondiente, al que remitimos, y fue plenamente aceptada por el Cabildo de Gran Canaria, que dictó los actos consecuentes, por lo que, por solución, se archiva el expediente.

No obstante lo anterior, en la tramitación de los expedientes citados, hay que destacar que, en un primer momento, el mencionado cabildo nos comunicó que no había resuelto, de forma expresa, los recursos de los ciudadanos porque *“se ha optado por acudir a la vía del silencio administrativo como medio de contestación de los recursos.”* Es decir, que a pesar de que en nuestro ordenamiento jurídico vigente no está previsto el silencio como medio de contestación de recursos, y, tampoco termina el procedimiento administrativo, con la aceptación de la resolución, se da un giro radical en la concepción del silencio administrativo, así como se protege a los ciudadanos, primero, porque se cumple la legalidad vigente y, en segundo lugar, al saber los motivos concretos que tiene la Administración para pronunciarse pueden, en su caso, defenderse mejor.

El **EQ-0423/2010** se incoó por la inactividad de la inspección de turismo de la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias ante una denuncia que el ciudadano promotor de la queja le había presentado.

Se admite la queja a trámite. La mencionada administración nos comunicó que sí había actuado y que, además, con esa fecha había informado al interesado de parte del resultado de su actividad, por lo que pasamos a archivar la queja por solución.

### **19.3. Investigaciones iniciadas de oficio**

El **EQ-0447/2007** se incoa para hacer un seguimiento del procedimiento de responsabilidad patrimonial municipal que el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife debería de estar tramitando, motivado por el mal estado de una de sus vías, y, en consecuencia, 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.

Durante el año 2009, nos respondieron que habían perdido los oficios que le habíamos remitido, y nos solicitaban que se los volviéramos a enviar, de nuevo, para poder reconstruir su expediente.

A pesar de lo expuesto, durante el año que se informa, nos volvió a solicitar la administración municipal que esta Institución le remitiera los documentos que el interesado les había presentado, pues el expediente no aparecía, a lo que se accedió.

De ello, hemos de destacar la mala organización del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, por lo que deberemos dar cuenta del resultado de esta queja en el próximo informe anual.

### **19.4. Expedientes de queja archivados por no apreciar infracción del ordenamiento jurídico vigente**

#### **EQ-1174/2010 y EQ-0914/2010**

Bajo este epígrafe se agrupan aquellas quejas que, aunque no fueron admitidas a trámite, o las admitidas que, después, esta Institución comprobó que no se apreció 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 dispone que, aunque no sea admitida a trámite la queja, el Diputado del Común podrá informar al ciudadano de las vías más oportunas para el ejercicio de su acción, y así se actuó.

Así, el **EQ- 1174/2010** trataba de un asunto que estaba pendiente de resolución judicial, promovido por el interesado, por lo que no se pudo admitir la queja a trámite, y se le indicó que debería estar a las resultas del proceso judicial.

Por su parte, el **EQ-0914/2010**, se refirió a la posible actuación ilegal del Cabildo de Tenerife en la incoación de un expediente sancionador a un viajero del Metropolitano por no llevar el tique de viaje.

La anterior queja no pudo ser admitida a trámite, pues el procedimiento administrativo estaba siguiendo su curso y, todavía, no había resolución al respecto.

## **19.5. Quejas archivadas por traslado al Defensor del Pueblo**

**EQ-1334/2010** y **EQ-1333/2010** (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea, AENA) y **EQ-0075/2010**

Los **EQ-1334/2010** y **EQ-1333/2010** se originan por las repercusiones de la huelga de los controladores aéreos. En ellas, los interesados reclamaban a AENA la compensación de los daños y perjuicios que dicha huelga les había ocasionado, por lo que fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al estar el organismo contra el que se reclamaba adscrito a la Administración del Estado.

Por su parte, el **EQ-0075/2010**, que también fue remitida al Defensor del Pueblo por razones de competencia, se originó por la falta de aplicación de los descuentos de residentes a aquellos ciudadanos 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.

Sobre esta temática ya se ha informado en los informes de años anteriores, y ello, en el sentido de que el Defensor del Pueblo nos había puesto en conocimiento que, durante el año 2008, había remitido una recomendación al Gobierno estatal para que incluyera una partida suficiente en los Presupuestos Generales del Estado con tal fin, resolución que fue aceptada por el Ministerio de Fomento, pero condicionada a las disponibilidades presupuestarias.

A pesar de lo expuesto, durante el año 2009, se pudo constatar que el Gobierno central no consignó partida alguna destinada a este descuento en sus presupuestos, por lo que el Defensor estatal decidió reabrir la queja, comunicándonos que había reiniciado las gestiones con la Administración estatal para intentar la solución de este asunto, por lo que, cuando nos informe de sus gestiones, expondremos el resultado de este problema, que, a pesar del tiempo que se lleva planteando, todavía sigue vigente.

En relación con lo anterior, hemos de destacar que, en este año, se han recibido múltiples consultas sobre cuál es la razón por la que no se pueden beneficiar del descuento los citados residentes, consultas que se respondieron de acuerdo con la normativa vigente, que, en la actualidad, no permite la aplicación del descuento a este grupo de residentes.

## **19.6. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Turismo y Transportes**

**EQ-1567/2009.** Resolución al Cabildo de Gran Canaria por la que se le recordó su obligación-deber legal de resolver, expresamente, los recursos de reposición de los interesados, con la recomendación de que dictara y notificara los actos expesos consecuentes.

La citada resolución fue aceptada por dicho cabildo con bastante diligencia, y dictó y notificó los actos administrativos correspondientes durante el año que se informa.

**EQ-1568/2009.** Resolución al Cabildo de Gran Canaria por la que se le recordó su obligación-deber legal de resolver los recursos de reposición de los interesados, con la Recomendación de que dictara y notificara los actos consecuentes.

El Cabildo acepta esta resolución y, como la anterior, con bastante diligencia, dictando y notificando los actos administrativos consecuentes, en el plazo para contestar a la resolución.

### **19.7. Resoluciones más significativas del Diputado del Común**

**EQ-1567/2009** y **EQ-1568/2009.** Resolución al Cabildo de Gran Canaria por la que se le recordó su obligación legal de resolver expresamente los recursos de los ciudadanos, así como se le aclaró que no existía acto administrativo presunto desestimatorio, como medio de resolución de los recursos administrativos, con la recomendación de que dicte y notifique, sin más demora, la resolución expresa de los recursos. La Resolución fue aceptada.

“Ilustrísimo señor:

En relación con los **EQ-1567/2009** y **EQ-1568/2009**, relativos a la falta de respuesta de esa corporación insular a los recursos de reposición interpuestos por los interesados los días (...) de agosto de 2009, tengo a bien exponer los siguientes

#### **hechos**

**I.-** En diciembre de 2009, esta Institución dirigió un escrito a ese cabildo para que informara de las razones de la falta de respuesta a dichos recursos, a la vez que se solicitó que nos trasladaran la resolución expresa de los mismos, pues, a la vista de las fechas, ya se había incumplido el plazo para dictar y notificar las correspondientes resoluciones.

**II.-** El día (...) de febrero de 2010, tuvo entrada en esta Institución el oficio de la Ilustrísima Sra. Consejera de Presidencia, que actuaba por delegación del Excmo. Sr. Presidente de la Corporación, en el que nos trasladó el informe del jefe del servicio de transportes, de esa consejería, y nos comunicaba lo siguiente: *“En relación con los escritos del Diputado del Común ref. EQ-1567-2009 y EQ-1568-2009, cúpleme comunicarle que dado el alto número de reclamaciones planteadas en los expedientes de concesión de subvenciones, se ha optado por acudir a la vía del silencio administrativo como medio de contestación de los recursos.”*

Al no haberse producido una resolución expresa de dichos recursos, le traslado 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, disponiendo que el criterio que debe regir la actuación de las Administraciones Públicas es el de servicio a los ciudadanos.

Por su parte, el art. 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 ni 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, todo ello, exige una resolución expresa y debidamente motivada.

También, que el principio de objetividad, que puede denominarse de buena administración, exige una posición activa de las Administraciones Públicas tendente a conseguir su objeto que es servir a los ciudadanos.

**SEGUNDA.-** Por su parte, el artículo 42 de la LRJPAC expresa 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 sobrevinida 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 dirimientes 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 (TS) 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 2004/2001, 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 insular ni ha tenido una posición activa, ni ha actuado con criterios de buena administración, provocando, con su actuación, la confianza legítima de los ciudadanos, pues se ha reiterado en el incumplimiento legal de resolver en tiempo y en forma los recursos de los interesados, cuando tuvo que haber resuelto en el plazo de un mes.

La Ordenación legal vigente exige resolver y notificar en el plazo establecido, y, es decir, siempre de forma expresa, ya no existe la desestimación tácita, porque no se contempla como forma de terminar algún procedimiento administrativo, es más, el art. 44 de la LRJPAC dispone:

*En los procedimientos iniciados de oficio, el vencimiento del plazo máximo establecido sin que se haya dictado y notificado resolución expresa no exime a la Administración del cumplimiento de la obligación legal de resolver, produciendo los siguientes efectos:*

*1. En el caso de procedimientos de los que pudiera derivarse el reconocimiento o, en su caso, la constitución de derechos u otras situaciones jurídicas individualizadas, (...).*

*2. En los procedimientos en que la Administración ejercite potestades sancionadoras o, en general, de intervención, susceptibles de producir efectos desfavorables o de gravamen, se producirá la caducidad. En estos casos, la resolución que declare la caducidad ordenará el archivo de las actuaciones, con los efectos previstos en el artículo 92 .*

*En los supuestos en los que el procedimiento se hubiera paralizado por causa imputable al interesado, se interrumpirá el cómputo del plazo para resolver y notificar la resolución.*

Por tanto, no se puede afirmar que se ha optado por acudir a la vía del silencio administrativo como medio de contestación de los recursos, cuando el silencio no exonera de la obligación de resolver, y, menos aún, es un medio para contestar a los recursos, dado que no existe el silencio negativo como acto administrativo en nuestro Derecho vigente.

Así, es radicalmente incierto el que existan, o puedan existir resoluciones tácitas, (lo que parece deducirse de su escrito) por ello el TS ha dispuesto, de forma reiterada, por tanto doctrina legal de obligado cumplimiento, que *no existe la resolución tácita*, por todas la sentencia de 23 de enero de 2004, dictada en Recurso de Casación en interés de la Ley nº 30/2003, RJ 2004/2001, ponente el Excmo. Sr. don Manuel Vicente Garzón Herrero, que:

*3.-Que la remisión que el artículo 46.1 de la Ley Jurisdiccional ( RCL 1998, 1741) hace al acto presunto, no es susceptible de ser aplicada al silencio negativo, pues la regulación que del silencio negativo se hace en la LRJ-PAC y PC lo configura como una ficción y no como un acto presunto.*

Por todo ello, la referencia del jefe del servicio de transportes de que ha optado por acudir a la vía del silencio administrativo, como medio de contestación de los recursos, no puede desplegar ningún efecto jurídico y se debe de tener por no hecha.

**TERCERA.-** Que el art. 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 art. 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 a VI el siguiente

### **recordatorio de deberes legales**

- De resolver de forma expresa y notificar las solicitudes, recursos y cuestiones que los ciudadanos les planteen. Y la siguiente

### **recomendación**

- De que se dicte y notifique, sin más dilación, la resolución expresa de los recursos que han sido objeto de esta resolución.

De conformidad con el art. 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."*

Por todo ello, debe V.I. emitir su correspondiente informe.

Por último, pongo en su conocimiento que esta Resolución será publicada en la página web de esta Institución, cuando se tenga constancia de su recepción por esa Administración insular.

## **20. VIVIENDA**

### **Índice:**

#### **20.1. Introducción**

##### **20.1.1. Consideraciones generales**

##### **20.1.2. Taller XXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo.**

##### **20.1.3. Novedades legislativas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, relacionadas con la vivienda acogida a la protección pública**

##### **20.1.4. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas.**

#### **20.2. Ayudas para el fomento del alquiler**

- 20.3. Falta de contestación a solicitudes de ayuda en materia de vivienda**
  - 20.3.1. *Solicitudes de ayuda al alquiler y a la compra***
  - 20.3.2. *Solicitudes de ayuda para la autoconstrucción***
  - 20.3.3. *Emisión de certificados necesarios para la inscripción registral de transmisiones de viviendas de titularidad pública***
- 20.4. Resolución de adjudicaciones en régimen de alquiler por circunstancias sobrevenidas**
- 20.5. Obras ilegales en viviendas de titularidad pública cedidas en régimen de alquiler**
- 20.6. Problemas de financiación**
- 20.7. Escasez de viviendas de titularidad pública destinadas al alquiler**
- 20.8. Desperfectos detectados en viviendas acogidas a la protección pública**
- 20.9. Errores en la captura de datos, y problemas derivados de la nueva aplicación contable instalada a nivel de la Comunidad Autónoma Canarias**
- 20.10. Solicitudes de subvención tramitadas al amparo de la resolución del director del ICV de 28 de febrero de 2008 (Hipoteca Joven Canaria)**
- 20.11. Reposición de viviendas de titularidad pública**
- 20.12. Subrogación de viviendas adjudicadas en régimen de alquiler**
- 20.13. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Vivienda**
- 20.14. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Vivienda**

## **20.1. Introducción**

### **20.1.1. Consideraciones generales**

Que la crisis económica que estamos travesando ha afectado con especial encono a los grupos más desfavorecidos de la sociedad es una obviedad, que no puede llevarnos por ello a exponerla ante las instituciones encargadas de gestionar los recursos públicos. Es preciso, por tanto, insistir en que, desde las distintas administraciones públicas, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, se preste en estos momentos una especial atención a la protección social de dichos grupos.

Aunque la limitación de los presupuestos de las administraciones y la escasez de recursos económicos con que las mismas cuentan, que es otra consecuencia directa de la actual crisis, en ningún caso podemos admitir que tales circunstancias supongan un merma de los derechos consagrados en la Constitución.

Así, tal y como desde distintos ámbitos de la sociedad se viene reclamando, ante la presente crisis es preciso reforzar el estado social, de manera que la actual coyuntura no suponga un recorte de las partidas presupuestarias de las áreas sociales, sino, al contrario, un reforzamiento de las mismas.

Dentro del ámbito de la protección social, es evidente que el reconocimiento del derecho de disfrutar de una vivienda digna y adecuada y

el fomento de su efectivo ejercicio suponen un reto que han de ir afrontando y superando los poderes públicos. De esta forma, se ha de desterrar la idea de que el disfrute de una vivienda, que reúna las debidas condiciones, sea un privilegio o una mera mercancía de lujo, cuando lo cierto es que es derecho social. Además, su garantía es un fundamento, a veces ineludible, para la efectividad de otros derechos constitucionales, tales como el derecho a la intimidad personal o familiar, a la educación en igualdad de oportunidades, etc.

La modificación de las ventajas fiscales para la compra de una vivienda, que ha entrado en vigor a partir de enero de 2011 y que supone la eliminación de incentivos para un gran número compradores, ha tenido un efecto claro en los seis últimos meses de 2010; por un lado, se ha notado cierto incremento en el número de transmisiones y, por otro, se aprecia que continúan a la baja los precios, porque, por una parte, muchas operaciones previstas para el ejercicio 2011 se pueden haber adelantado al año 2010 y, por otra, porque existía el temor en el mercado de que las eliminaciones de las referidas ventajas fiscales fuera a suponer una caída de la demanda en el presente año.

Así, según datos del Instituto Nacional de Estadística, en el año 2010, se produjo un aumento del 4,6 % en el número de transmisiones de viviendas respecto al año anterior, de manera que se ha invertido la tendencia de los ejercicios precedentes en los que las caídas alcanzaron cifras del 24,9% y 28,6 % respectivamente.

En cualquier caso, es unánime la opinión de los expertos respecto a que la eliminación de las referidas desgravaciones fiscales supone una modificación importante del actual escenario inmobiliario. Aunque es evidente que dicha medida va a suponer un obstáculo para muchas personas cuya aspiración era hacerse con la propiedad de una vivienda, está por ver que la misma suponga una reactivación del mercado del alquiler, pues si bien se desincentiva la compra, se mantienen las ayudas para las rentas más bajas.

### **20.1.2. Taller XXV Jornadas de coordinación de Defensores del Pueblo**

Con el título "*Impacto de la crisis económica en el sector de la vivienda y su repercusión sobre las familias y las personas*", el Diputado del Común participó en taller de trabajo, al efecto organizado por el Defensor del Pueblo de la región de Murcia, preparatorio de las XXV Jornadas de coordinación de Defensores del Pueblo, celebradas en la Rioja durante los días 27-29 de septiembre de 2010, que tuvo como motivo central el impacto de la crisis económica en el ejercicio de los derechos de las personas.

En el marco de los trabajos realizados, se efectuó, por parte de los participantes, una evaluación de las medidas que, en materia de vivienda, se han adoptado por las distintas administraciones, tendentes a paliar los efectos de la crisis económica.

Con posterioridad, en la reunión de defensores autonómicos, que tuvo lugar en Logroño en el mes de septiembre de 2010, se aseveraron, entre otras, las siguientes conclusiones:

a) Debe reforzarse la efectividad y extensión del derecho a la vivienda, con atención específica a colectivos con especial necesidad, y garantizando

que el suelo cumpla su verdadera función social tutelada constitucionalmente.

b) En los procesos de adjudicación de las viviendas protegidas se debe garantizar la publicidad, concurrencia y transparencia, estableciendo un baremo basado en criterios objetivos y en cupos de colectivos preferentes. Asimismo, debe reforzarse la inspección de la Administración para garantizar el cumplimiento de las obligaciones que corresponden a los adquirentes o arrendatarios de viviendas protegidas y sancionar las conductas infractoras.

c) Debe procurarse un crecimiento racional de los núcleos urbanos, evitando procesos de segregación parcial vinculados a la marginalidad, y se debe favorecer la utilización de las viviendas ya construidas. En este sentido, los planes urbanísticos y de vivienda deberían priorizar la reutilización del parque de viviendas existente, favoreciendo la reforma interior, la conversión de viviendas libres no absorbidas por el mercado, en viviendas protegidas y, muy especialmente, el alquiler de vivienda.

### **20.1.3. Novedades legislativas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, relacionadas con la vivienda acogida a la protección pública**

Mediante el Decreto 47/2010, de 6 de mayo, se modificó el Decreto 135/2009, de 20 de octubre que regula las actuaciones del Plan Canario de Vivienda para el periodo 2009-2012, así como otras normas en materia de vivienda.

La citada modificación viene obligada, por dos circunstancias: una, por la promulgación del Real Decreto 1961/2009, de 19 de diciembre, por el que se introducen nuevas medidas transitorias en el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación (que afectan al Plan Canario), y mediante el que se pretende promover el marco adecuado para que las viviendas que no absorba el mercado libre puedan ofrecerse en venta o en arrendamiento protegidos a los ciudadanos que no puedan adquirirlas como viviendas libres. Dicha medidas inciden, principalmente, en las normas de carácter coyuntural que, incluidas en las disposiciones transitorias del Plan Estatal, fueron concebidas para hacer frente a las especiales circunstancias económicas y sociales del momento, de tal manera que, entre otras medidas, se amplía el tiempo de vigencia inicialmente previsto para la aplicación de aquéllas. Por otro lado, además, el Decreto 135/2009, en atención a las específicas circunstancias de la Comunidad Autónoma de Canarias, incluyó, también, en sus Disposición Transitoria Primera, una serie de medidas, igualmente de carácter coyuntural, cuya finalidad era la poner en el mercado un mínimo de 2 000 viviendas en alquiler, articulando para ello ayudas cuya vigencia, inicialmente establecida hasta el 31 de diciembre de 2009, hubo de ampliarse, a la vista de la realidad, hasta el 31 de diciembre de 2010.

El número de quejas tramitadas por el Diputado del Común, cuyo origen son los problemas relacionados con la vivienda, se mantiene en misma cantidad que en los ejercicios anteriores. Así, durante el año 2010, han sido 182 los expedientes de queja tramitados en esta área, mientras que en el ejercicio 2009 sumaron un total 192.

Del total de expedientes archivados en el año 2010, un 40 % lo han sido por solución, o por encontrarse el asunto planteado en vías de solución.

Destaca, asimismo, el número de expedientes tramitados cuyo motivo de archivo fue el no apreciarse vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación administrativa, que sumó un 30% del total.

De nuevo existe gran disparidad en las causas de las reclamaciones interpuestas. El mayor número de EQ tramitados está motivado por asuntos relacionados con distintos problemas derivados de las diferentes líneas de ayuda establecidas para el fomento del mercado de alquiler.

#### **20.1.4. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

Administraciones a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010:

- Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda: (EQ: **0397/2009**; **1327/2008**; **1904/2008**; **0474/2009**; **0745/2009**; **0813/2009**; **0829/2009**; **1119/2009**; **1200/2009**; **1089/2009**; **0903/2008**; **1457/2008**; **0395/2010**; **1187/2009**; **1233/2009**; **1269/2009**; **1393/2009**; **1540/2009**; **0163/2009**; **0397/2009**; **1382/2009**)
- Instituto Canario de la Vivienda: **EQ-0209/2010**
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: **EQ-1422/2008**

#### **20.2. Ayudas para el fomento del alquiler**

Durante el ejercicio 2010, hemos continuado constatando el generalizado retraso que se está produciendo en los procedimientos de concesión de ayudas económicas al inquilino. Los motivos de las dilaciones son variados, pero puede afirmarse que la carencia de medios personales, materiales y económicos, es la causa que produce, en la mayoría de los supuestos, los referidos retrasos.

Desde el Diputado del Común debemos insistir en la necesidad de que, teniendo en cuenta de que se trata de facilitar el efectivo ejercicio de un derecho constitucionalmente protegido, es preciso que se adopten las medidas necesarias para acortar los referidos plazos.

Una mejora en los procedimientos de tramitación, haciéndolos más ágiles, también revertiría en el acortamiento de los plazos de resolución y abono de las cantidades concedidas.

Por otra parte, la gravedad de la presente crisis ha supuesto que muchas familias, que hasta ahora se estaban moviendo en el entorno de rentas medias o media/bajas, están pasando arduas dificultades para hacer frente al pago del arrendamiento de su vivienda. Así, desde el Diputado del Común hemos observado una sustancial modificación del perfil del ciudadano que nos solicita información o presenta reclamaciones en materia de vivienda, de manera que es habitual que ahora sean muchas las personas de un nivel socioeconómico medio las que precisen de ayudas económicas relacionadas con la necesidad de vivienda.

Los retrasos en la tramitación se producen bien en un primer momento, hasta la resolución favorable de reconocimiento del derecho a percibir la ayuda, bien en la segunda fase de fiscalización y pago por parte de la unidad económica y la intervención delegada.

Con la referencia **EQ-0094/2010**, se ha tramitado un expediente en el que la reclamante manifestaba que, habiéndose solicitado en su día una ayuda al alquiler (que ya fue objeto de otro expediente de queja en el ejercicio 2009), le fue denegada, tras un año y dos meses de tramitación, por un supuesto error en el encabezamiento del contrato aportado.

Al parecer, subsanado con posterioridad dicho error, y, a pesar de sus reiteradas peticiones, todavía no se había resuelto su petición.

Recabada la oportuna información al ICV se pudo constatar que, en efecto, en principio se había comunicado a la reclamante, tras una consulta resuelta por el Ministerio de la Vivienda que, al amparo de lo establecido en el Real Decreto 801/2005, el contrato de arrendamiento lo ha de ser de vivienda habitual, por lo que quedaban excluidos de la subvención los nombrados como de temporada. No obstante, tras presentarse alegaciones argumentando que el uso de aquella lo era como vivienda habitual se emitió, el 19 de junio de 2009, la resolución favorable, prosiguiendo la tramitación del expediente con su fiscalización por parte de la Intervención Delegada de Hacienda para, en su caso, proceder al abono.

Posteriormente, en enero de 2010, todavía sin haberse hecho efectivo el pago de la primera anualidad, se volvió a solicitar la referida ayuda al alquiler sin haber recibido contestación formal alguna en dicho sentido. La reclamante manifiesta que tan sólo había recibido una llamada telefónica en la que, al parecer, se le indicaba que no tenía derecho a la citada ayuda.

Por ello, hubo de remitir nueva petición de información al ICV en la que, aludiendo a la última comunicación formal existente (que refería que, tras haber recaído resolución favorable, el expediente se encontraba pendiente de fiscalización por la Intervención Delegada de Hacienda) se les solicitaba, entre otros extremos, que se nos informara acerca de los motivos de la dilación producida en el expediente de referencia y las previsiones al respecto.

Del contenido del informe recibido se deduce que, en la fase de fiscalización del expediente, la citada intervención delegada emitió reparo al pago, motivo por el que el Instituto Canario de la Vivienda hubo de requerir a la interesada para que aportara el documento original de arrendamiento, tras lo cual, presentado el mismo el día 3 de junio de 2010, se emitió nueva propuesta favorable, iniciándose la tramitación del pago.

En el **EQ-0286/2010**, una ciudadana interpuso un escrito de reclamación en el que afirmaba que, habiendo formulado, con fecha 27 de mayo de 2008, la solicitud de visado de un contrato de arrendamiento de vivienda y de subvención al inquilino, y tras cumplimentar los requerimientos verbales que para aportar la documentación se le requería la administración, se le había informado, en fechas recientes, de que, hasta el mes de julio de 2010 no se le abonaría la referida ayuda.

A la vista de la documentación aportada, se acordó remitir una petición de informe a la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda, dando cuenta de la queja presentada por la reclamante, y en petición de información acerca, entre otras cuestiones, de los trámites realizados en el expediente de referencia (con expresión de la fechas de los mismos); estado actual del expediente; y previsiones al respecto.

Se reitera la solicitud de informe y, desde la secretaría del Instituto Canario de la Vivienda, se nos remitió un informe del jefe de servicio de Promoción Privada en el que se detalla que, en efecto, la solicitud de

subvención al inquilino fue presentada el día 27 de mayo de 2008, y que el 14 de abril de 2009 se informó el expediente, observándose la carencia de cierta documentación exigida por lo que se requirió la subsanación de dicha deficiencia, lo que fue cumplimentado por la solicitante, de manera que con fecha 22 de octubre de 2009 se dictó la propuesta de resolución reconociendo a la interesada el derecho a obtener la subvención. Se traslada al Servicio de Planificación y Gestión Económica el expediente para su fiscalización, y el pago se hace efectivo el día 31 de diciembre 2009.

Con la referencia **EQ-0971/2010**, se tramitó un expediente en el que un reclamante nos manifiesta que, habiendo formulado, con fecha 24 de junio de 2009, una solicitud de visado de contrato de arrendamiento de vivienda y de subvención al inquilino, y aportando toda la documentación al efecto requerida, no había recibido hasta la fecha, en septiembre de 2010, comunicación alguna al respecto. A la fecha de cierre del presente informe, nos encontramos a la espera de recibir contestación a la petición de información formulada al respecto al Instituto Canario de la Vivienda, si bien se nos ha comunicado que, al parecer, el reclamante ha recibido comunicación verbal de la denegación de la ayuda por no cumplirse el requisito de vivienda habitual.

En el **EQ-0032/2010**, se tramitó un expediente de queja cuya causa es la dilación producida en un procedimiento de concesión de subvención al inquilino, solicitada por el reclamante con fecha 7 de abril de 2008, y en la que había aportado la documentación requerida; al parecer, se le había informado, en el mes de septiembre de 2009, de manera verbal, que se le había concedido, pero que a pesar de las reiteradas gestiones realizadas hasta el momento de acudir al Diputado del Común, en enero de 2010, no se la habían abonado.

Tras las oportunas gestiones, se pudo constatar que, una vez que el reclamante cumplimentó el requerimiento de aportación del documento original del contrato de arrendamiento el día 4 de junio de 2009, se procedió, el 28 de agosto siguiente, a emitir la correspondiente propuesta de resolución y se remitió el expediente a la Unidad Económica para su pago. El expediente se encontraba fiscalizado el mismo día 31 de diciembre de 2009, en consecuencia, jefe de servicio de Promoción Privada entiende que el interesado, en la fecha de emisión del informe, el día 26 de marzo de 2010, "ha debido haber cobrado el importe de la subvención", que asciende a la suma de 2 160 euros. Puestos en contacto con el reclamante con el objeto de comprobar tal extremo, nos confirmó el abono de la referida cantidad, y solicitaba el archivo de su expediente.

Igual motivo que los anteriores tuvo el **EQ-0284/2010** en el que un ciudadano, residente en Puerto del Rosario, acudió al Diputado del Común, solicitando su intervención al estimar vulnerados sus derechos porque habiendo formulado, con fecha 11 de septiembre de 2008, la solicitud de visado de contrato de arrendamiento de vivienda y de subvención al inquilino, con aportación de toda la documentación requerida al efecto, se le informó, de manera verbal en el mes de septiembre de 2000, que aquélla se le había concedido. A pesar de ello, mediante un requerimiento de fecha octubre de 2009, se le solicitó que aportara cierta documentación a su expediente, trámite que evacuó el 24 de octubre de 2009.

Tras ello y, ante el silencio observado, solicitó información acerca de su expediente, y se le comunicó verbalmente que se tardaría entre 6 meses y un año en abonarle la referida ayuda.

Se recaba información al respecto, y, mediante un informe emitido por el jefe de servicio de Promoción Privada del ICV, se nos confirma que la petición formulada por el reclamante es de fecha 11 de septiembre de 2008; que el expediente se informa el día 25 de septiembre de 2009, y se observa la carencia de cierta documentación por lo que se envía un requerimiento al interesado con el objeto de que aporte la preceptiva documentación, que se efectúa en los días posteriores; y que, el 3 de noviembre de 2009, se dicta la propuesta de resolución reconociendo al reclamante el derecho de obtener la subvención y se traslada al Servicio de Planificación y Gestión Económica para su fiscalización y comprobación de crédito adecuado y suficiente, a pesar de lo cual, a 28 de junio de 2010 no constaba que aún se hubiese procedido al efectivo pago de la suma concedida.

Significativo es también el **EQ-0083/2009** incoado a instancias de un ciudadano residente en La Oliva, Fuerteventura, que formuló, el 1 de julio de 2008, ante el Instituto Canario de la Vivienda, la solicitud de visado de contrato de arrendamiento de vivienda y de subvención al inquilino. Del contenido del informe emitido por la administración actuante, se desprende que, el día 6 de abril de 2009, se requirió al interesado para que subsanara el expediente al resultar éste incompleto, lo que fue debidamente cumplimentado, y se dicta, a continuación, la correspondiente propuesta de resolución, para, una vez visado el contrato de arrendamiento, remitirlo a la Unidad Económica para su pago.

En el referido informe se nos indica, asimismo, que dicho expediente fue devuelto por la citada Unidad con el fin de que fuera subsanada la propuesta formalizada y que, con fecha 17 de diciembre de 2009, subsanado dicho expediente, es devuelto, de nuevo, para su pago.

En relación con los motivos de la dilación, se nos señala, en el informe fechado el 10 de mayo de 2010, entre otras causas, que, durante el año 2008, se registraron más de 5 500 solicitudes que, sumadas a las del año anterior, que aún se tramitan los pagos de la 1ª y 2ª anualidad, resulta que se "mueven" alrededor de doce mil expedientes que gestionan cuatro personas, y es además cierto *"que los plazos se alargan cuando es el administrado quien ha de subsanar el expediente por razón de la tardanza de correos, y el control de los acuses de recibo, así como la tardanza y dilación entre los propios servicios de Unidad Económica e Intervención"*.

Del estudio de varios de los expedientes de queja, se desprende que no son escasos los supuestos en que se esté tardando cerca de 21 meses desde la presentación inicial de la solicitud de ayuda hasta su efectivo pago, si no hay ninguna incidencia ni requerimiento de documentación complementaria. Tal es el caso del **EQ-0544/2010**, en el cual la solicitud de ayuda económica fue presentada por el reclamante el día 2 de enero de 2009 y el pago de aquella se efectuó el 22 de septiembre de 2010.

Dentro del grupo de expedientes con origen en problemas derivados de solicitudes de ayuda económica para el fomento del alquiler, también se incluyen aquellos que se refieren a reclamaciones por retrasos o defectos en

procedimientos del programa Renta Básica de Emancipación. En estos, cuando el problema detectado lo es la fase pago (**EQ-0245/2010; 0256/2010; 0444/2010...**), al tratarse de una cuestión de competencia estatal, se han remitido los expedientes al Defensor del Pueblo para su tramitación.

Si, en cambio, la cuestión reclamada se circunscribe a la fase tramitación del reconocimiento del derecho a percibir dicha subvención hasta la emisión de la correspondiente resolución, atribución asignada al ICV, el Diputado del Común sí tiene la competencia para supervisar dichas reclamaciones.

Varios han sido también los expedientes (**EQ-0570/2010; 0859/2010**) en los que los reclamantes han denunciado la suspensión de los pagos iniciados ya los mismos. Así, en el **EQ-0570/2010**, se pudo averiguar que el bloqueo de los pagos se debió a que el reclamante no se hallaba al corriente en las obligaciones tributarias y, una vez regularizada su situación, el expediente de pago de la renta básica de emancipación reconocida se desbloqueó y, en consecuencia, el órgano gestor autorizó la reanudación del pago de las mensualidades pendientes.

En otras ocasiones, por ejemplo en el **EQ-0859/2009**, es la falta de acreditación del pago de las mensualidades de alquiler al arrendador lo que es causa de la suspensión de los pagos, ya que dicha acreditación ante la Administración es condición ineludible para el mantenimiento de las órdenes de transferencia.

### **20.3. Falta de contestación a solicitudes de ayuda en materia de vivienda**

#### **20.3.1. Solicitudes de ayuda al alquiler y a la compra**

En los **EQ-0031/2010; 0459/2010**; etc., el perjuicio causado por el retraso en la tramitación de los procedimientos relacionados con ayudas al alquiler se ve, además, innecesariamente agravado cuando a ese retraso se le suma la falta de información formal al respecto, de manera que el ciudadano no sólo sufre la dilación en el tiempo respecto a la expectativa creada, sino que se produce, además, una incertidumbre acerca de la posibilidad de que la misma se materialice algún día, ya que, en ocasiones, se informa tan sólo de forma verbal, y previa petición del solicitante del estado expediente respecto de la concesión o denegación de la ayuda; y todavía, en menos ocasiones, sobre las previsiones de pago.

Del estudio de los diferentes expedientes de queja tramitados, se aprecia que la práctica habitual en los procedimientos es no notificar al solicitante ni la concesión de la ayuda, ni su denegación, ni, en su caso, los motivos de los retrasos. Tan sólo se suele comunicar formalmente los requerimientos de aportación de documentación complementaria.

En el **EQ-0031/2010**, se presentó una reclamación motivada por la falta de contestación a una solicitud de ayuda económica para el alquiler de vivienda, formulada por el reclamante con fecha 29 de julio de 2008. Según se nos relató, el día indicado se adjuntó a la solicitud toda la documentación al efecto requerida, sin que hasta la fecha de reclamación el reclamante hubiera recibido contestación formal alguna, limitándose la

administración, al parecer, a informarle verbalmente que le había sido denegada por tratarse de una vivienda de protección oficial.

Recabada la oportuna información al centro directivo actuante, se nos confirmó que, examinado el expediente, fue denegado por tener la vivienda de referencia la consideración de protección oficial, circunstancia de la que fue informado "verbalmente" el reclamante. Al mismo tiempo, se reconoce que el solicitante, con fecha 13 de enero de 2010, había presentado un escrito en el que recababa información sobre el estado del expediente y de los motivos de su denegación, sin que conste que se haya dado trámite a dicha petición.

Con la referencia **EQ-0459/2010**, se ha tramitado una reclamación interpuesta por una ciudadana que afirmaba que se le informó, en la oficina de la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda en Puerto del Rosario, de manera verbal, de que la solicitud de subvención al inquilino que había formulado, fue denegada, motivo por el cual solicitó, el día 25 de febrero de 2010, que se le remitiera la referida resolución denegatoria, sin que hasta la fecha de interposición de la queja hubiera recibido contestación al respecto.

A la vista de lo anterior, se recabó la oportuna información. El ICV nos confirma que *"a la interesada se le adelantó verbalmente el resultado previsible del expediente, que no ha concluido puesto que la fecha de hoy (20 de octubre de 2010), no se ha dictado la resolución correspondiente, lo que se hará en breve, una vez se gestionen la tramitación y el pago de los expedientes que resultaron favorables"*.

### **20.3.2. Solicitudes de ayuda para la autoconstrucción**

En el **EQ-0313/2010**, una solicitante de una ayuda económica para la autoconstrucción de su vivienda nos manifestaba que la referida ayuda le fue reconocida mediante la resolución de calificación provisional de fecha 6 de julio de 2006, y con posterioridad, recibió el abono de la primera parte de la referida ayuda. Finalizadas las obras el día 31 de enero de 2008, solicitó la preceptiva calificación definitiva (requisito previo para el abono del resto de la cantidad concedida) el 11 de junio del mismo año, y no ha tenido, desde entonces, respuesta por parte del ICV, a pesar de las diversas gestiones al efecto realizadas.

A la vista de lo expuesto y tras el estudio de la documentación aportada, se remitió la oportuna petición de información al ICV acerca de la queja presentada por la reclamante y la solicitud de información sobre el asunto; en concreto, sobre los trámites realizados en el expediente de referencia tras la solicitud de calificación definitiva, así como acerca de los motivos, en su caso, de la dilación producida.

Mediante el correspondiente informe se comunicó que *"consultado el expediente se constata que la demora se debió a falta de presupuesto, encontrándose actualmente en trámite de pago, que se ha demorado, dado la nueva aplicación contable instalada en el ámbito de la Comunidad Autónoma"*

De la contestación a algunas de estas peticiones de informe formuladas se deduce que, en ocasiones, la Administración obvia las cuestiones formales planteadas (motivo de la falta de contestación) dando respuesta

sólo al fondo del asunto (el pago de la ayuda o la denegación de la misma), que también se ha cuestionado.

### **20.3.3. Emisión de certificados necesarios para la inscripción registral de transmisiones de viviendas de titularidad pública**

Con la referencia **EQ-0021/2010**, se ha tramitado un expediente que se incoa a raíz del escrito formulado por un reclamante en el que se exponía que, con fecha 24 de noviembre de 2008, se formalizó la escritura de demolición de la edificación y la extinción de la propiedad horizontal, la declaración de obra nueva, la constitución del edificio en régimen de propiedad horizontal y la reposición por aluminosis de un grupo de viviendas de titularidad pública en Santa Cruz de La Palma, y que era precisa, para su inscripción en el Registro de la Propiedad, la emisión por parte de la Administración de un certificado que especificara que el Instituto Canario de la Vivienda dispone la cesión del resto del solar sin edificar a los propietarios en proporción a sus cuotas de propiedad.

Hacia más de un año de la solicitud de la emisión del referido certificado y no había recibido respuesta.

A la vista de los referidos antecedentes, se procedió, previos los trámites oportunos, a remitir la petición de informe al ICV sobre la queja planteada; en concreto, sobre los motivos de la falta de emisión del referido certificado y las previsiones al respecto.

Del contenido del informe que se nos remite, así como de las gestiones realizadas, se desprende que dos son los defectos subsanables detectados por el Registro de la Propiedad. El primero, en relación con la disponibilidad del solar donde se encuentra ubicado el referido grupo de viviendas, se estaba a la espera de recibir un informe jurídico solicitado ante la existencia de dudas de carácter técnico-jurídico al respecto; y en cuanto al segundo de los requisitos exigidos, la acreditación de que las viviendas son, ope legis, de libre transmisión, ya se había efectuado a través de la correspondiente certificación.

Se da traslado al reclamante de la información para que, en su caso, efectuara alegaciones. Hasta la fecha de cierre del presente informe, no se han efectuado las mismas.

En el **EQ-0658/2010**, el propietario de una vivienda sita en Santa Cruz de Tenerife, adquirida libre de cargas al Instituto Canario de la Vivienda, nos manifestaba que, con posterioridad a la transmisión, ha comprobado que sobre ella pesa una hipoteca a favor del Instituto Nacional de la Vivienda, y que, ha reclamado tal anómala circunstancia al ICV, mediante reiterados escritos de fecha 19 de mayo de 2009, 29 de noviembre de 2009, y 10 de febrero de 2010, solicitando la cancelación formal de la referida carga. Hasta la fecha de la formulación de la queja, a pesar de que han mantenido varias reuniones personales con responsables del ICV, todavía no se había llevado a efecto lo solicitado.

Teniendo en cuenta estos antecedentes, así como la documentación aportada por el reclamante, se acordó remitir a la ICV un escrito informando de la queja y solicitando información acerca de dicho asunto, con el traslado de una copia de los escritos referidos, y, en concreto, sobre el estado del expediente que al efecto se hubiese incoado.

Mediante el correspondiente informe, la Administración requerida nos comunica que el inmueble de referencia pertenece a un grupo de viviendas de promoción pública las cuales, en su mayoría, se encuentran amortizadas con escrituras, constando en cada de ellas que las mismas se encuentran libres de cargas.

Al mismo tiempo se indica que, no obstante lo anterior, se ha podido comprobar, a raíz de diversas reclamaciones de adquirentes de dichas viviendas, la existencia de una anotación registral de una carga real hipotecaria, posterior a la adquisición del dominio respectivo, procedente de la finca matriz, motivo por el cual se ha dirigido un escrito al Registro de la Propiedad correspondiente con el fin de que se emitan las certificaciones extensas tanto de la finca matriz como de las resultantes, para que, en su caso, si las anotaciones respectivas de las cargas no resultaran ajustadas a derecho, se proceda de oficio a su cancelación.

Por último se nos refiere que la Dirección General del Tesoro y Política Financiera, en contestación al escrito formulado por el ICV sobre la carga real de referencia, ha informado que, en el detalle por instrumentos financieros del endeudamiento de la Comunidad Autónoma de Canarias correspondiente al último trimestre de 2009, remitido por el Banco de España, no aparece dicha deuda, motivo el cual no puede tramitarse expediente alguno para el pago de una deuda financiera de la que no tiene constancia de su existencia.

Una vez remitida la información al reclamante, quien nos agradece las gestiones realizadas, solicita la intervención del Diputado del Común ante el extinto Ministerio de la Vivienda, con el objeto de instar la cancelación de la referida la carga hipotecaria. Teniendo en cuenta el ámbito de competencias que marca nuestra ley reguladora, se comunica al reclamante que la supervisión de las administraciones públicas de carácter estatal, tal como el extinto Ministerio de la Vivienda, queda fuera de nuestro ámbito de competencias, motivo por el cual no podemos acceder a su petición, sin embargo, se remite su petición al Defensor del Pueblo que sí tiene estas atribuciones.

#### **20.4. Resolución de adjudicaciones en régimen de alquiler por circunstancias sobrevenidas**

Las adjudicaciones en régimen de alquiler de viviendas de titularidad pública están sujetas al cumplimiento por parte de los adjudicatarios de una serie de condiciones, y al mantenimiento de las circunstancias que determinaron la adjudicación, durante el tiempo que ésta mantenga.

En el **EQ-1382/2009**, una reclamante nos manifestó que, resultó adjudicataria de una vivienda sita en una promoción ubicada en el término municipal de Arucas, peor hubo de trasladar temporalmente fuera de España por motivos derivados de una situación de extrema gravedad (al fallecer en un corto espacio de tiempo dos de sus hijos y su marido). Afirmaba, asimismo, que, por tal motivo, a pesar de habersele adjudicado formalmente la vivienda mediante la correspondiente resolución, no se le llegó a efectuar la entrega de llaves al ordenarse por el ICV la suspensión cautelar de la última fase del procedimiento de formalización de la adjudicación de la vivienda, al tiempo que se incoó expediente de suspensión de la referida adjudicación, expediente que concluyó con nueva resolución del Director del ICV mediante la que se suspende la citada

adjudicación. Manifestaba, por último, la reclamante que, a pesar de haber solicitado una solución al problema planteado, éste continúa sin resolverse, no habiéndose dado respuesta a sendos escritos remitidos al ICV, con fecha 20 de junio de 2008 y 23 de octubre de 2009.

Tras las oportunas gestiones realizadas por este comisionado, se ha podido comprobar que:

- En la promoción de referencia, tras la fijación de la fecha de cierre, con efectos del 31 de marzo de 2002, y la aprobación de la relación de admitidos y excluidos a dicha promoción, previa sustanciación de las correspondientes reclamaciones, por resolución del director del ICV fechada el 24 de noviembre de 2008, se aprobó la relación definitiva de adjudicatarios y la relación para posibles vacantes, siendo la misma publicada en el BOCA en el mes siguiente.

- En dicha relación se encuentra la unidad familiar de la reclamante que contabiliza cuatro miembros, pero entre la aprobación de la relación de admitidos y excluidos y la aprobación de la lista de adjudicatarios en la unidad familiar de la reclamante, se producen unos luctuosos hechos que suponen la reducción del número de miembros de la misma, amén de un fortísimo impacto emocional en la reclamante, que requirió la intervención de diferentes profesionales, tal como se acredita en informes obrantes en el expediente.

- Tras el requerimiento efectuado por los servicios del ICV a los efectos de asignársele una vivienda de menos dormitorios, la adjudicataria da su consentimiento a dicha modificación.

- Con posterioridad, a resultas de informes remitidos por el ayuntamiento de residencia en los que se comunica que la reclamante se hallaba residiendo fuera del territorio nacional, se dicta, el 7 de junio de 2007, una resolución del director del ICV por la cual, por los artículos 16 y 13.4 del Decreto 194/194, de 30 de septiembre, se acuerda ordenar la incoación de un expediente administrativo dirigido a resolver y dejar sin efecto la adjudicación de la vivienda de referencia, dictándose, posteriormente, una resolución que acuerda la suspensión cautelar del procedimiento de formalización de la adjudicación. Dichas resoluciones son notificadas a la interesada el 15 de octubre siguiente, y se formulan alegaciones contra las mismas en el mes de diciembre de ese año, en las que la reclamante reconoce la ausencia temporal, por motivos personales, pero afirma haber regresado y continuar residiendo en el municipio.

- Ante dichas alegaciones, el ICV solicita al ayuntamiento de referencia la emisión del correspondiente informe, comprensivo de los motivos alegados por la interesada. Remitido el mismo en marzo de 2008, se constata que la reclamante y su hijo figuran empadronados en dicho municipio con más de 10 años de antigüedad, motivo por el cual, encontrándose vacante una de las viviendas de la referida promoción y previos los informes técnicos correspondientes, se procedió a dictar, con fecha 12 de julio de 2010, la resolución del director del ICV en la que se acuerda formalizar a favor de la reclamante el preceptivo contrato de arrendamiento de la vivienda titularidad pública.

El artículo 16 del Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, fija que por los Servicios de la Dirección General de Vivienda se procederá a notificar, de manera individual, la adjudicación de vivienda a los interesados, sujeta a formalización definitiva, debiendo acreditar los mismos que en ese momento reúnen los requisitos por el artículo decimotercero del presente

decreto para lo cual le será requerida la documentación oportuna. Asimismo añade dicho precepto que *"En caso de que no reúnan dicho requisitos, la Comisión de Vivienda podrá dejar sin efecto la adjudicación..."*

Por otra parte, el citado artículo 13, en su apartado 4, establece que los solicitantes de vivienda han de residir *"... habitualmente, en alguno de los municipios interesados en la promoción, o tener su centro de trabajo en alguno de ellos, con al menos 2 años de antelación, en ambos casos, a la fecha de cierre de las solicitudes..."*

Teniendo en cuenta por último que el artículo 16 de la Ley 4/1996, de 10 de enero, por el que modifica la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, fija que *"...el Padrón Municipal es el registro Administrativo donde constan los vecinos de un municipio"*, y que *"... sus datos constituyen prueba de la residencia en el municipio y del domicilio habitual en el mismo"*, hemos de concluir en estimar ajustada a derecho la decisión adoptada en la resolución del director del ICV. Y ello porque, coincidiendo en lo expresado en la referida resolución, el hecho de haberse producido una ausencia transitoria, frente a la permanencia en el Padrón Municipal, cuyos certificados tienen carácter de documento público y fehaciente, con los efectos administrativos que ello supone, no ha de suponer necesariamente la pérdida de la condición de residente, más aún cuando constaba acreditado en el expediente que se trataba de una ausencia temporal, con clara intención de regreso, tal y como realmente se produjo.

Por otra parte, con carácter general se ha de hacer referencia a que, con la entrada en vigor del Decreto 138/2007, de 24 de mayo, por el que se establece el régimen de adjudicación de las viviendas protegidas de promoción pública de titularidad del Instituto Canario de la Vivienda, y la subsiguiente derogación del antiguo Decreto 194/1994, se han introducido ciertos cambios en cuanto a los requisitos de residencia, de manera que en la actualidad son requisitos exigibles:

1º Que se haya residido ininterrumpidamente en la Comunidad Autónoma de Canarias con, al menos, siete años de antelación a la fecha de publicación del anuncio al que se refiere el artículo 14 de dicho Decreto, o bien quince años cuando dicha residencia hubiese sido de forma interrumpida.

2º Que el titular de la unidad familiar resida o trabaje ininterrumpidamente en el municipio donde radica la vivienda protegida con, al menos, dos años de antelación a la fecha a la que, conforme a lo que disponga el anuncio al que se refiere el artículo 14 del mismo Decreto, se exija el cumplimiento de los requisitos.

Al mismo tiempo se fija que, en cuanto a la acreditación del cumplimiento de los requisitos, la documentación necesaria para acreditar el cumplimiento de los requisitos generales y, en su caso, específicos requeridos para ser beneficiario de una vivienda protegida, se determinará mediante orden del titular del departamento de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, competente en materia de vivienda.

De la investigación realizada en el **EQ. 0153/2009**, en el que una ciudadana residente en Santa Lucía acudió al Diputado del Común ante su temor a verse desposeída de la vivienda de titularidad pública de la que era adjudicataria, ya que el ICV, ante un informe emitido por la policía local del citado ayuntamiento, había acordado incoar un expediente administrativo

de desahucio, por no destinar a domicilio habitual y permanente la vivienda adjudicada.

Según parecía, la adjudicataria había trasladado su residencia a la isla de La Palma, si bien ésta acreditó dicho traslado era de carácter temporal, y por motivos laborales, así como que parte de su unidad familiar permanecía en la vivienda.

Tras el estudio de la documentación, se pudo constatar que en el referido expediente administrativo de desahucio se había superado el plazo de seis meses que la Disposición Adicional Segunda de la Ley de Vivienda de Canarias, modificada por Decreto 185/2008, de 29 de junio, establece para dictar la resolución en dichos procedimientos, motivo por el cual, mediante la resolución dictada el director del ICV, se había acordado el archivo del expediente de desahucio administrativo, toda vez que se estimó producida la caducidad del mismo.

En este sentido, de manera independiente al defecto formal que implicó el archivo del expediente de desahucio incoado, se debe recordar que el artículo 12.2 del Decreto 138/2007, de 24 de mayo, por el que se establece el régimen de adjudicación de las viviendas protegidas de promoción pública de titularidad del Instituto Canario de la Vivienda, establece que se entenderá que existe justa causa para desocupar temporalmente la vivienda cuando, por razones de enfermedad, violencia de género, por ser víctimas de actos delictivos o movilidad laboral fuera de la isla donde se encuentra la vivienda u otras circunstancias de análoga naturaleza, resulte necesario su desplazamiento a otra residencia.

Significativos son también los hechos que se desprenden de la investigación realizada en el **EQ-0539/2009**. Se ha podido constatar que, habiendo formulado un reclamante una queja contra el ICV por el retraso en la concesión de una ayuda al inquilino, la referida Administración detectó que la vivienda arrendada para cuyo alquiler se había solicitado la ayuda económica se encontraba acogida al régimen de protección pública y no se había solicitado su cambio de uso como vivienda permanente.

Por tal motivo el citado Instituto hubo de dar traslado de los referidos hechos al departamento de Disciplina con el objeto de, por dicho servicio, se iniciaran los trámites correspondientes, tendentes, en su caso, a la resolución de la adjudicación de la vivienda de referencia y la recuperación de la posesión de la misma por incumplimiento de las condiciones de adjudicación.

De nuevo en este ejercicio se han tramitado algunos expedientes que tienen como causa los problemas vecinales. Se denuncia la dejación de la administración titular de las viviendas ante reclamaciones interpuestas contra adjudicatarios que han incumplido el obligado deber de conservación y pacífica convivencia.

Así, en el **EQ-0940/2010**, una ciudadana residente en Las Palmas de Gran Canaria expuso, entre otras cuestiones, que tanto ella como el resto de los vecinos del edificio donde reside, cuyo titular es, al parecer, el Instituto Canario de la Vivienda, vienen sufriendo desde hace algún tiempo, una serie de problemas con los miembros de una unidad familiar adjudicataria de una de las viviendas del inmueble que, según afirma, realizan ciertas actividades molestas y peligrosas en una de ellas ocasionando graves problemas de convivencia.

Hasta la fecha del cierre del presente informe, no se ha recibido la información solicitada al ICV. Se ha reiterado la petición ante la falta de contestación.

### **20.5. Obras ilegales en viviendas de titularidad pública cedidas en régimen de alquiler**

Durante el ejercicio 2010, el Diputado del Común ha tramitado una serie de expedientes de queja originados por la realización de obras ilegales, o no amparadas por las preceptivas autorizaciones en viviendas de titularidad pública o en zonas comunes de las mismas.

Se realizan tales obras bien por el desconocimiento que los infractores tienen de la normativa aplicable, bien por la percepción, errónea, de que las viviendas en donde se ejecutan "pertenecen" a los adjudicatarios, y la Administración "no va a hacer nada al respecto".

Tal incorrecta percepción viene además reforzada por la dejación de su obligación de control y supervisión de obras ilegales que alguna administración titular de viviendas cedidas en arrendamiento ha efectuado en el pasado.

Así, se han dado supuestos en los que detectada la realización de obras no permitidas, la administración titular, previa incoación del correspondiente expediente, se ha limitado a requerir la demolición de aquéllas, sin entrar en la posible concurrencia de circunstancias que implican la resolución de la adjudicación en su día otorgada.

Tal es el caso del **EQ-0848/2010**. De la documentación disponible, se pudo comprobar que, habiéndose solicitado la preceptiva autorización para una "*...ampliación de lavaderos, cerrándolos con paredes y techándolos con placas onduladas de plástico, evitando así el agua de lluvia y el robo de ropas...*" en un grupo de viviendas sita en el término municipal de San Cristóbal de La Laguna, se autorizó por parte de la administración titular del inmueble dichas obras.

Además, en el propio documento habilitante se expresaron una serie de condicionantes:

a) Que la ejecución de las obras habría de realizarse por personal cualificado en evitación de futuras deficiencias, debiendo de atenerse a su contenido y comunicando al ICV la fecha de comienzo y terminación de los trabajos con el fin de que por los Servicios Técnicos se llevara la correspondiente visita de inspección.

b) Que se debía de dar cuenta a la comunidad de vecinos, y prestar la máxima atención a los acabados.

c) Que la obra no podía afectar a los elementos estructurales del edificio, y que la misma estaba además supeditada a la correspondiente licencia municipal de obras.

En una inspección posterior en la planta cubierta del edificio de referencia, se comprueba que hay tres cuartos lavaderos, uno de los cuales se trata de una dependencia dividida en tres partes, ninguna de las cuales se destina a lavadero, sino que cuenta con enseres y servicios propios de una vivienda, habiéndose duplicado la superficie inicial.

Por ello, entendiéndose que la autorización concedida lo fue sólo para la ampliación en altura de las paredes existentes y para el cerramiento de las mismas, y que, por tanto, las obras ejecutadas excedían del permiso otorgado y se habían realizado sin la preceptiva autorización, se estimó la

comisión de una falta grave regulada en el artículo 83.q) de la Ley 2/2003, de 30 de enero, de Vivienda de Canarias, y se propuso la demolición de las mismas.

Similar motivo originó el **EQ-0879/2010** en el que una vecina de un municipio tinerfeño acudió ante este comisionado parlamentario al estimar precisa su intervención frente a la actuación del ICV, que le había remitido un escrito instándole a la demolición de unas obras realizadas en su vivienda, adjudicada en régimen de alquiler con opción a compra, con una antigüedad de 16 años.

Tras el estudio de la documentación aportada, se constata que, en efecto, por parte del citado órgano administrativo se acordó la apertura de diligencias por la presunta realización de obras sin la preceptiva autorización.

En la inspección realizada, se recoge que en la entrada de vivienda de referencia se han ejecutado una serie de obras, y que se ha procedido al pintado de los paramentos de la fachada bajo el porche y el muro de cerramiento de la parcela, de distinto color que el resto de la fachada.

La reclamante alega, entre otras consideraciones, que de forma previa a la ejecución de las referidas obras (que, por otro lado, considera necesarias y de mejora), la junta de vecinos había formulado la petición al respecto, y que no se había contestado. Se ha solicitado al ICV la emisión de un informe comprensivo. Nos encontramos a la espera de recibir respuesta.

## **20.6. Problemas de financiación**

El cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos y la subsiguiente falta de financiación para atender distintas líneas de ayuda han originado un cierto número de reclamaciones durante el año 2010.

El fondo del problema radica en que muchas de las ayudas ofertadas en materia de vivienda (para la compra, el alquiler, la rehabilitación, o la puesta en el mercado de viviendas desocupadas) están sujetas a la existencia de crédito disponible, normalmente financiado a través de convenios con el Estado.

Ante la avalancha de solicitudes formuladas, no han sido escasos los expedientes en los que, si bien se cumplían con todos los requisitos, no se ha procedido al pago de la ayuda al haberse agotado el presupuesto disponible.

De este hecho se deduce, por una parte, una incorrecta previsión, y por otra, en relación con el anterior, una información no suficientemente clara al ciudadano al no ser advertido con la suficiente claridad de tal eventualidad.

En el **EQ-0163/2010**, un ciudadano nos comunicó que, al amparo de lo establecido en el Decreto 75/2002, de 3 de junio, de la Consejería de Infraestructuras, Transporte y Vivienda, por el que se regula y auxilia la autoconstrucción de viviendas, solicitó una ayuda económica para la construcción de su vivienda, obteniendo la calificación provisional el 8 de septiembre de 2005. Con posterioridad, se le ingresa el 50% de la cuantía concedida.

Afirmaba, asimismo, que el 14 de noviembre de 2007, comunicó al ICV la finalización de su vivienda y solicitaba el abono del 2º y 3º pago,

correspondientes al restante 50% pendiente. Se le otorga la calificación definitiva el 24 de junio de 2008, pero, hasta la fecha de la interposición de la queja, a pesar de las diversas gestiones realizadas, no le han abonado la suma pendiente.

A la vista de la documentación aportada, se acordó remitir a la administración actuante la correspondiente petición de información.

Mediante un informe suscrito por el jefe del servicio de Promoción Privada el 27 de abril de 2010, se nos comunica que *"consultado el expediente se constata que la demora se debió a falta de presupuesto, encontrándose en la actualidad en trámite de pago"*.

Idéntica respuesta se ofreció en el **EQ-0313/2010**, en el que se planteaba una cuestión similar. Nos lleva, en consecuencia, a reflexionar sobre la necesidad de que por parte de las administraciones con competencia en la concesión de subvenciones, máxime cuando éstas van ligadas al ejercicio de derechos fundamentales, tal como lo es el derecho a una vivienda digna, se haga un esfuerzo por ofrecer una información lo más completa y veraz sobre las condiciones de concesión de aquellas y de las eventualidades que pueden surgir en los pagos de las mismas, de manera que no se creen falsas expectativas.

En el **EQ-0444/2010**, un ciudadano residente en la isla de La Palma solicitó la intervención del Diputado del Común afirmando, entre otras cuestiones, que no había cobrado una ayuda económica solicitada para el pago del alquiler de su vivienda, formulada el 29 de noviembre de 2009. En respuesta a la información requerida al respecto, mediante informe suscrito con fecha 1 de junio de 2010, por parte del ICV se nos comunicó que teniendo en cuenta que se han cubierto los objetivos pactados con el Ministerio de Vivienda, *"se está pendiente que el Ministerio apruebe el aumento de objetivos asignados, para en su caso, proceder a su tramitación"*

Se comunica al reclamante el contenido del informe para que efectuara las alegaciones que estimase conveniente, al no realizarlas, se procede al archivo del expediente al estimar que en, sentido estricto, no se había producido la vulneración del ordenamiento jurídico vigente.

## **20.7. Escasez de viviendas de titularidad pública destinadas al alquiler**

A pesar de los esfuerzos presupuestarios realizados, se sigue constatando un desfase entre la oferta de vivienda de titularidad pública destinada al alquiler y la demanda de la misma. Tal desfase, lejos de disminuir, parece aumentar año tras año, máxime en periodos de contracción económica como el que estamos atravesando, en el que parece imposible absorber la exponencialmente creciente demanda de dicho tipo de viviendas.

Es prácticamente diario el contacto que desde el Diputado del Común se mantiene con personas y familias que, además de atravesar situaciones de grave necesidad, en muchos casos desde hace muchos años, padecen la carencia de un hogar digno en donde habitar.

Asimismo, son muchos los núcleos familiares que, no pudiendo acceder, por distintos motivos, a viviendas acogidas a la protección pública, deben

dedicar un importantísimo porcentaje de sus menguados ingresos a sufragar los costes de una vivienda en el mercado libre; son, también, numerosas las personas que por el mismo motivo se ven obligadas a solicitar acogimiento en viviendas de familiares y amigos.

Significativo es el **EQ-1175/2009** de cuya investigación se deduce que continúa existiendo una notable carencia de viviendas de titularidad pública destinada al alquiler. El número de solicitudes para la promoción de 210 viviendas en Ciudad del Campo, la única que tenía establecida el 20 de octubre de 2009 su fecha de cierre en el término municipal de Las Palmas de Gran Canaria, ascendía a un total de 8 452. El ayuntamiento cita a 1 613 solicitantes (en cumplimiento del artículo 11.1 del Decreto 194/1994, de aplicación para dicha promoción, que fija un mínimo del mismo número de viviendas para entregar más un tercio) para la actualización de los datos y la acreditación de las circunstancias declaradas.

En el **EQ-0606/2010**, una vecina del municipio de Las Palmas de Gran Canaria, con dos hijos menores a cargo, uno de ellos con un grado de discapacidad reconocido del 33%, nos manifestó que llevaba solicitando la adjudicación de una vivienda en régimen de alquiler, sin éxito, desde el año 1999. Afirmaba, asimismo, que, en el año 2005, quedó fuera de las listas de adjudicatarios por un error en los ingresos económicos por ella consignados.

Se recaba al ayuntamiento su residencia y el oportuno informe a través de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en virtud del convenio de colaboración suscrito entre el Diputado del Común y el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, y se nos informa que, en efecto, consta solicitud de vivienda de promoción pública de la reclamante, de fecha 24 de septiembre de 1994, y que, entre los 1 613 solicitantes preseleccionados con puntuación suficiente a los que se les ha requerido la aportación de la documentación acreditativa de los datos declarados, no se encuentra la interesada.

Con posterioridad, la reclamante nos informó que había recibido, en fechas recientes, la comunicación del referido ayuntamiento solicitándole información sobre su situación e informándole que están estudiando su expediente con el objeto de comprobar la posible modificación de la puntuación inicialmente asignada.

Por tal motivo se remitió un escrito a la interesada comunicándole el archivo su expediente al entender que el asunto planteado se hallaba en vías de solución.

Con la referencia **EQ-0243/2010**, se tramitó un expediente el que una ciudadana, residente en el municipio de San Cristóbal de La Laguna, nos expuso la grave situación de necesidad en la que se encontraba, al carecer de medios económicos para poder hacer frente, entre otros, al pago de una vivienda adecuada. Afirmaba, asimismo, que llevaba muchos años en dicha situación y la misma era cada vez más desesperada.

Emitida la correspondiente petición de información al referido ayuntamiento, éste nos comunica, en síntesis, que la reclamante consta como solicitante de vivienda en ese municipio desde el día 16 de julio de 1998; que su unidad familiar está compuesta por tres miembros; y que los gastos de contratación, fianza y mensualidad de la vivienda que actualmente ocupan fueron abonados por los servicios sociales municipales en concepto de ayuda de emergencia para el pago de alquiler.

Asimismo, se nos refiere que a la fecha de emisión del informe se encontraban en proceso de valoración de dos promociones de 132 y 55 viviendas respectivamente, cuya fecha de cierre de presentación de solicitudes finalizó el 15 de julio de 2009, por lo que la valoración se realizará conforme a las previsiones del Decreto 194/1004, de 30 de septiembre, estándose en la fase previa a la publicación de la relación general de admitidos y excluidos, motivo por el cual se desconoce aún la puntuación necesaria para acceder a la adjudicación de una vivienda, ni la baremación de la unidad familiar de la reclamante.

A la vista del contenido de dicho informe, se acordó su remisión a la reclamante para que formulara las alegaciones que estimase oportunas. Hasta el 31 de diciembre de 2010, no se habían recibido.

## **20.8. Desperfectos detectados en viviendas acogidas a la protección pública**

El derecho constitucionalmente consagrado en el art. 47 de nuestra Carta Magna especifica que la vivienda cuyo disfrute se garantiza ha de ser digna y adecuada. Estas condiciones implican que la oferta de viviendas acogida a la protección pública ha de ser adecuada a los niveles de calidad de los materiales y de ejecución de las viviendas normativamente exigidos, y acorde con los parámetros de accesibilidad, eficiencia energética y sostenibilidad medioambiental que la sociedad actual exige.

Por ello es exigible un mayor compromiso de la administración pública en la tarea que tiene encomendada de regular y controlar los niveles de calidad de las viviendas sujetas a la protección pública.

Los defectos constructivos en viviendas acogidas a la protección pública, tanto adjudicadas en régimen de alquiler (**EQ-0565/2009**) como en las que han sido transmitida la propiedad (**EQ-0050/2010**) detectados en el momento de la entrega de las viviendas han motivado cierto número de reclamaciones ante el Diputado del Común.

Así, en el **EQ-0565/2009**, una vecina de Puerto del Rosario, adjudicataria en régimen de alquiler de una vivienda de titularidad pública, afirmaba que, había remitido un escrito al ICV, con fecha 15 de octubre de 2008, en el que denunciaba la existencia de una serie de desperfectos en su vivienda, y solicitaba una solución a los mismos, y que, hasta la fecha de presentación de la queja, no había recibido contestación alguna.

Tras el estudio de la documentación remitida por la interesada, se acordó admitir la reclamación y formular la petición de información a la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda sobre este asunto y, en concreto, sobre el trámite dado al escrito de referencia, y las medidas que, en su caso, y dada la gravedad de los desperfectos denunciados se hubieran adoptado o estuviese previsto llevar a cabo.

El referido informe cuya remisión hubo de ser reiterada ante la inicial falta de contestación, recoge que, con fecha 31 de julio de 2009, en visita de inspección realizada a la vivienda adjudicada a la reclamante, se comprueba que la misma tiene humedades en el interior de las habitaciones de la planta alta, así como en la cocina ubicada en la planta baja. Asimismo, se comprueban fallos generalizados en la instalación eléctrica y fisuras en los tabiques, debidos, probablemente, a los asentamientos de la edificación.

Elevado el correspondiente informe técnico en el que detallan los defectos detectados, se insta la reparación de los mismos y, tras los

trámites oportunos, se contrata la realización de las necesarias obras, que son ejecutadas a satisfacción del Servicio de Promoción Pública del ICV.

En la comunicación mantenida con la reclamante, a la que se le remitió el contenido de la información recibida de la Administración, nos confirma la realización de las obras, motivo por el cual se procedió al archivo del expediente al entender solucionado el fondo de la cuestión planteada.

En el **EQ-0095/2010**, una residente en el municipio de Ingenio acudió al Diputado del Común para manifestar que la vivienda de propiedad pública, en la que reside en calidad de arrendataria, sufre, desde hace algún tiempo, problemas de humedad. Afirmaba también que, a pesar de haber reclamado en varias ocasiones al ICV la subsanación de los mismos, no ha recibido hasta el momento respuesta, significando, además, que las citadas humedades causaban problemas de salud a sus hijos.

Con el objeto de comprobar lo expuesto por la reclamante, se remitió la oportuna petición de información al órgano administrativo titular de la vivienda, el cual comunicó que, a raíz de la petición formulada por la adjudicataria se había girado visita de inspección técnica de la cual se desprendía la inexistencia de defectos constructivos en la vivienda, achacando las humedades detectadas a la orientación de la vivienda y a una deficiente ventilación de la misma.

Se traslada el contenido de la información a la reclamante con el objeto de que efectuara las oportunas alegaciones; no se ha formulado.

En el **EQ-1451/2009**, una ciudadana, vecina de Las Palmas de Gran Canaria, presentó un escrito de reclamación ante el Diputado del Común, en el que manifestaba que, la vivienda en donde reside, de titularidad pública adjudicada en régimen de alquiler, había sufrido un incendio, y no había recibido respuesta a las peticiones de ayuda formuladas al ICV.

Al parecer, la referida vivienda había quedado gravemente afectada, e impedía habitarla, lo que había llevado a la unidad familiar de la reclamante, compuesta por su marido y tres hijos, uno de ellos con un alto grado de discapacidad, a una situación de extrema necesidad.

A la vista de las circunstancias expuestas, se procedió a recabar la oportuna información, en principio al ICV como administración titular de la propiedad de la vivienda. Se no remite un escrito en el que se nos comunica que basándose en un informe del Departamento de mantenimiento y conservación del servicio de Promoción Pública, se ha acordado la rehabilitación de la vivienda, trabajo que se encontraba ejecutándose en la fecha de emisión del informe.

Al mismo tiempo se nos indica que la referidas obras se están acometiendo sin perjuicio de que, al haberse constatado la carencia del preceptivo seguro de carácter obligatorio que cubra ese tipo de contingencias, se ha puesto en conocimiento de la Sección de Disciplina la expresada circunstancia con el objeto de que, si procede, se inicie el correspondiente expediente sancionador.

Se recibió una comunicación de la interesada en la que se agradecen las gestiones realizadas. Se procede al archivo del expediente.

Sin perjuicio de lo anterior, es conveniente destacar la necesidad no sólo de que los adjudicatarios de viviendas de titularidad pública cumplimenten los oportunos seguros multiriesgo que cubran las contingencias correspondientes, sino también de que por parte de las

administraciones titulares de los derechos de propiedad se efectúen de manera periódica, y de manera preventiva, las necesarias inspecciones tendentes a comprobar el cumplimiento de dicha obligación, con el objetivo último de evitar hechos como los relatados, o al menos mitigar sus consecuencias.

La misma causa que el anterior motivó el **EQ-0279/2010**, en el que una reclamante denunciaba la existencia de graves problemas de humedad en su vivienda, no subsanados a pesar de haber reclamado en varias ocasiones. Además, la reclamante mantenía que el origen de las humedades existentes eran filtraciones de la azotea y paredes, que, además, podía estar afectando, incluso, a la estructura del inmueble.

Según la información facilitada al efecto por VISOCAN, técnicos de la entidad habían realizado sendas visitas de inspección al inmueble de referencia y concluían en ambas que las humedades detectados no eran atribuibles a defectos constructivos, sino más bien a un incorrecto mantenimiento de la vivienda, de manera que las humedades existentes, producto de la condensación, podrían evitarse con una mayor ventilación y deshumidificación (en el caso de que el aire exterior fuese cálido y húmedo).

### **20.9. Errores en la captura de datos y problemas derivados de la nueva aplicación contable instalada a nivel de la Comunidad Autónoma Canarias**

Errores cometidos en la captura de datos y problemas derivados de la nueva aplicación contable instalada en la comunidad autónoma han sido causa de varios expedientes de queja tramitados en el años 2010 por esta Institución.

Así, en el **EQ-0169/2010**, una ciudadana residente en La Laguna nos comunicó que, había solicitado una subvención económica al amparo de la resolución del director del Instituto Canario de la Vivienda, que establece ayudas para facilitar el acceso de jóvenes a la vivienda, y que se había publicado en el BOC 044/2009 de 27 de febrero de 2009 la denegación de dicha solicitud, motivada por "*no haberse realizado la captura de la disposición o compromiso del gasto (documento contable D)*".

En contra de dicha denegación, formuló el correspondiente recurso de reposición, al estimarla no ajustada a derecho, y, posteriormente, ante el silencio observado, la oportuna solicitud de certificado de acto presunto. La reclamante nos comunicó que hubo de interponer contra la administración actuante la reclamación de responsabilidad patrimonial, todo ello, al parecer, sin contestación hasta la fecha.

Tras efectuar la oportuna valoración de los hechos expuestos, en relación con la normativa jurídica aplicable, se acordó remitir, con fecha 31 de marzo de 2010, a la Consejería de Bienestar Social Juventud y Deporte la solicitud de información con el objeto de que se nos informara, entre otras cuestiones sobre la responsabilidad de no haberse realizado la captura de la disposición o compromiso del gasto (documento contable D), así como sobre los motivos, en su caso, de la falta de contestación al recurso potestativo de reposición, al parecer, interpuesto por la reclamante, y de la solicitud de certificado de acto presunto formulado por la misma.

En la contestación emite el ICV, se nos da cuenta de que, con fecha 10 de mayo de 2010, la presidenta del ICV ha dictado resolución estimando el recurso de reposición en su día interpuesto por la reclamante, con fundamento en que la denegación de la subvención solicitada era consecuencia de no haberse tenido en cuenta el informe, que obraba en el expediente, remitido por la Administración Tributaria, en el que consta que la interesada no tenía reclamaciones de deuda pendientes. Entendiendo solucionado el fondo de la cuestión planteada se acordó, previo traslado a la reclamante de la información recibida, el archivo del expediente.

De la investigación efectuada por el Diputado del Común a raíz de las reclamaciones interpuestas en los **EQ-0272/2010; EQ-0147/2010; EQ-0344/2010** y **EQ-0447/2010**, se ha podido concluir que la instalación en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias de la nueva aplicación contable mediante la que se gestiona, entre otros, los pagos de determinadas ayudas económicas tramitadas por el ICV, ha supuesto un importante retraso en el pago de dichas ayudas, fundamentalmente en los primeros meses del año 2010.

Si bien es comprensible que la implantación de nuevos instrumentos informáticos pueda producir, en los primeros momentos de su instalación, ciertas disfunciones, sería deseable que las mismas, sobre todo cuando pueden afectar de manera directa al cobro de ayudas de carácter social como son las destinadas a facilitar el acceso a una vivienda, fueran las mínimas indispensables, siendo deseable que, en lo sucesivo, se adoptaran las medidas oportunas para paliar tales situaciones.

Así, en el **EQ-0272/2010**, la reclamante había formulado, el 17 de diciembre de 2008, la solicitud de visado de contrato de arrendamiento de vivienda y de subvención al inquilino, y aportó toda la documentación requerida. Se le informa verbalmente de que la solicitud había sido aprobada, a pesar de lo cual, tras haber efectuado reiteradas gestiones al efecto, no se le había abonado aún la ayuda, ni se le había informado sobre la posible fecha de pago. Tras la oportuna petición de información al ICV se pudo constatar, en la comunicación recibida, que, el 10 de mayo de 2010, el expediente *"se encuentra favorable pendiente de su pago, trámite que se ha demorado, dado la nueva aplicación contable instalada en el ámbito de la Comunidad Autónoma"*

En el **EQ-0147/2010**, una ciudadana residente en el municipio de San Cristóbal de La Laguna reclamó la intervención de este Comisionado parlamentario expresando que había solicitado, en enero del año 2008, una subvención para la adquisición de una vivienda. Se le comunica que su solicitud fue informada favorablemente y que se había remitido a la Intervención Delegada de Hacienda para su fiscalización, el día 20 de abril de 2009, a pesar de lo cual, tras haber efectuado reiteradas reclamaciones al respecto, aquella no había sido aún abonada.

Por tal motivo desde el Diputado del Común se formuló la solicitud de información al ICV, y en un informe de fecha 27 de abril de 2010, nos comunica que el expediente *"en la actualidad se encuentra en trámite de pago, que se ha demorado, dado la nueva aplicación contable en el ámbito de la Comunidad Autónoma"*.

El informe se traslada a la reclamante y esta nos manifiesta que aún (a 25 de agosto de 2010) no le habían abonado la cantidad aprobada; en consecuencia, hubo que remitir a la administración una nueva petición de información sobre los motivos de la dilación producida en el pago.

Hasta la fecha de cierre del presente informe, no se ha recibido la citada comunicación.

#### **20.10. Solicitudes de subvención tramitadas al amparo de la resolución del director del ICV de 28 de febrero de 2008**

Por la referida resolución se aprobaron las bases reguladoras y se convocaban, para el ejercicio 2008, subvenciones genéricas destinadas a facilitar el acceso a los jóvenes a la vivienda.

Con la referencia **EQ-0354/2010**, se tramitó un expediente en el que una reclamante expuso que, con fecha 18 de junio de 2008, había formulado la solicitud de ayuda económica, de acuerdo con la convocatoria de subvenciones genéricas destinadas a facilitar el acceso a los jóvenes a la vivienda, y que, a pesar de concurrir todos los requisitos exigidos, le había sido denegada, mediante resolución de la presidenta del ICV por "*superarse la dotación presupuestaria prevista*"

Del estudio de la detallada información recabada se desprende que, en efecto, en la base 8 de la citada convocatoria se establece, en cuanto a los criterios de valoración de las solicitudes, que para la valoración de las mismas se estará "*... a los siguientes criterios, atendiendo a los ingresos familiares ponderados.*" A continuación se incluyen un cuadro en el que figura que se otorgan como criterios de valoración 15 puntos para los ingresos hasta 2,5 veces el IPREM, 10 puntos para los ingresos hasta 3,5 veces el IPREM, y 5 puntos para los ingresos hasta 4,5 veces el IPREM.

En el apartado 2 de la referida base 8ª se establece además que, en caso de empate entre las puntuaciones de los solicitantes, se estará al orden de presentación de las solicitudes.

Por último, en la base 9ª se explicita que las subvenciones se otorgarán hasta agotar el crédito disponible, según el citado orden de prelación.

Por ello, con el objeto de fijar el referido orden es preciso determinar el momento en que quedó agotado el crédito presupuestario que da cobertura a la convocatoria, teniendo en cuenta que se aprobaron tres partidas presupuestarias distintas, en función del lugar de residencia de los solicitantes (isla de Tenerife, isla de Gran Canaria, y resto de islas). Así fueron en los días 2 de mayo, 3 de junio, y 13 de junio de 2008, respectivamente, cuando tuvieron entrada las últimas peticiones que, en cada demarcación, accedieron al crédito disponible.

En cualquier caso, es conveniente indicar que tanto de los expedientes con igual causa tramitados en esta Institución (entre otros, **EQ-1352/2009** correspondiente a un solicitante de la isla de Tenerife, y **EQ-1540/2009** presentado por una reclamante residente en Gran Canaria), como el ingente número de recursos de reposición presentados por los interesados (más de 200 sólo en la provincia de Santa Cruz de Tenerife), se desprende una deficiente información facilitada a los solicitantes, que, en muchos casos, entendieron, por falta de indicación al respecto, que el cumplimiento de los requisitos exigidos suponía la automática concesión de la ayuda, obviando la limitación presupuestaria y la prelación temporal en cuanto a la presentación de solicitudes.

Por ello nos congratulamos de que, con posterioridad a las correspondientes peticiones de información remitidas por el Diputado del Común, con fecha 17 de mayo de 2010, se dictara el Decreto 47/2010, de 6 de mayo, que modifica el Decreto 135/2009, de 20 de octubre, por el que se regulan las actuaciones del Plan de Vivienda de Canarias, así como otras normas en materia de vivienda, normativa que da oportunidad, en su Disposición Transitoria Tercera, a aquellos que habiendo solicitado la referida subvención al amparo de la citada resolución y que, reuniendo los requisitos establecidos en las bases reguladoras de la convocatoria, no se les hubiera reconocido la misma por agotamiento de la correspondiente dotación presupuestaria, se les permitió poder presentar, en el plazo de 3 meses contados a partir de la entrada en vigor de del Decreto 47/2010, de 6 de mayo, una nueva solicitud siempre que, al momento de la misma, se continuara ostentando la titularidad de la vivienda.

En dichos supuestos, los requisitos para acceder a la subvención así como el momento al que estos han de venir referidos serán los exigidos en la citada convocatoria

### **20.11. Reposición de viviendas de titularidad pública**

La antigüedad de gran parte del parque público de viviendas y su consecuente deterioro obliga, desde hace algún tiempo, a las administraciones titulares de dichos inmuebles a un gravoso mantenimiento que, en ocasiones, ha culminado por mor del estado estructural de aquellos a la necesidad de su demolición. Así, en dichos supuestos, cuando las referidas viviendas fueron adjudicadas en régimen de alquiler, se ha procedido a la reposición de las mismas, produciéndose como consecuencia de estos hechos distintas situaciones que se han denunciado ante el Diputado del Común.

Ese fue el supuesto del **EQ-0137/10** en el que un reclamante interpuso un escrito de queja ante el Diputado del Común en el que manifestaba que, habiendo resultado afectado por el derribo de las viviendas sitas en el barrio de El Polvorín, objeto de un programa de reposición, hubo de trasladar por tal motivo su domicilio a una vivienda de alquiler, costeadada por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria. Afirmaba, asimismo, que, tuvo conocimiento de que se han entregado las viviendas de reposición y su unidad familiar no ha resultado beneficiada y que desconoce si existen viviendas pendientes de entregar.

Por otra parte, también comunicó que la citada corporación local se le había notificado que le iban a quitar la ayuda al alquiler que venía percibiendo.

De la documentación valorada en el expediente se desprende, entre otras cuestiones, que constaba resolución de la concejal delegada de Vivienda del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria por la que se concede al reclamante una ayuda al alquiler durante 24 meses a contar desde el 1 de abril de 2009, mencionándose en dicha resolución que el reclamante ocupaba en precario una vivienda en el barrio de El Polvorín.

Al tener en cuenta la precaria situación en la afirmaba encontrarse la unidad familiar del reclamante, se acordó remitir al ayuntamiento de referencia un escrito de petición de informe en el que, dando cuenta de la queja presentada por el interesado, se les requería que nos informaran sobre el asunto por aquél planteado y, en concreto, sobre los trámites

realizados en el expediente de referencia y circunstancias tenidas en cuenta, así como sobre las posibilidades de que la unidad familiar del reclamante pueda acceder a una de las viviendas de reposición del barrio de El Polvorín, o medidas alternativas que se le pudieran ofrecer una vez finalice la percepción de la ayuda al alquiler que entonces percibía.

Del contenido del exhaustivo informe emitido se concluye, en síntesis, que:

- La expresada unidad familiar consta como solicitante de vivienda en el citado ayuntamiento desde el año 1998.

- Que el reclamante no figura como titular de ningún contrato de adjudicación de vivienda alguna perteneciente al extinto Patronato Francisco Franco, ni aparece en el censo elaborado por los trabajadores sociales adscritos a la Concejalía de Vivienda en el año 1994.

- Que el reclamante, junto con su esposa y sus dos hijos, ocupó, en el año 2000, un sótano que se hallaba vacío, tras lo cual, mediante contrato de ocupación provisional, de fecha 26 de marzo de 2001, se le autorizó la utilización de una vivienda desocupada y pendiente de reposición, cuyos titulares ya habían sido repuestos un nuevo inmueble.

- Que, con posterioridad, ante la inminente demolición, tuvieron que abandonar la expresada vivienda y trasladarse a otra del mercado libre, siendo beneficiario de una ayuda al alquiler acogida a las Bases Reguladoras de las ayudas económicas en materia de vivienda que, a tal efecto, aprobó la expresada Corporación local el 25 de noviembre de 2008.

En relación con el programa de reposición acordado mediante convenio de fecha 23 de junio de 1993, suscrito por la Administraciones Públicas para la rehabilitación y reposición de viviendas que fueron promovidas por el Patronato benéfico de construcción denominado Francisco Franco, el cual resultó liquidado en sesión de la comisión institucional creada al efecto, celebrada el 25 de mayo de 2009, cabe señalar que como beneficiarios de las reposiciones se estableció que lo serían: los titulares de los inmueble (en el caso de que se hubiese transmitido la propiedad), los adjudicatarios de contratos de arrendamiento, y los ocupantes irregulares censados por el ayuntamiento en el año 1993.

No encontrándose el reclamante en ninguno de los supuestos expresados, no ha podido acogerse por tanto al programa de reposición de viviendas, no obstante lo cual sí ha resultado beneficiado de una ayuda económica al alquiler otorgada por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria con vigencia hasta el mes de abril de 2011.

Trasladado al interesado una copia del referido informe, hasta la fecha de cierre del presente documento, el reclamante no había efectuado alegación alguna.

En el **EQ-0389/2010**, una reclamante se dirigió al Diputado del Común exponiendo que, era propietaria de una vivienda que se iba a proceder a la demolición del inmueble por su deficiente estado constructivo y en consecuencia iba a ser realojada y había solicitado que la nueva vivienda que le adjudique lo fuera en un inmueble concreto, que se encuentra aledaño a la vivienda que ocupa su madre de la que es cuidadora, dado su precario estado de salud que precisa cuidados específicos.

Tras el estudio de la documentación, se pudo comprobar que, en efecto, la vivienda de referencia se encuentra incluida dentro del plan de reposición de viviendas del barrio de El Polvorín. No obstante, teniendo en cuenta que

cada grupo de viviendas cuenta con su propio proyecto de reposición que implica la entrega de una vivienda concreta, no procedía en principio lo solicitado.

A la vista de la documentación, no se podía deducir que en la actuación del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria no hubo vulneración del ordenamiento jurídico, motivo por el cual debíamos proceder al archivo de su expediente en nuestras oficinas. No obstante, le sugerimos que, una vez efectuado formalmente el realojo al que hace referencia en la vivienda designada, tenía la posibilidad de solicitar la permuta de la misma con la que según nos manifiesta desea, alegando para ello los motivos oportunos, entre ellos la necesidad de cuidados de su madre.

## **20.12. Subrogación de viviendas adjudicadas en régimen de alquiler**

La condición de beneficiario de una vivienda de titularidad pública adjudicada en régimen de alquiler se extiende al titular de la unidad familiar, así como al resto de los miembros que la componen. De acuerdo con el artículo 6.3 del Decreto 138/2007, de 24 de mayo, por el que se establece el régimen de adjudicación de las viviendas protegidas de promoción pública de titularidad del Instituto Canario de la Vivienda, tiene la consideración de unidad familiar:

a) La integrada por los cónyuges no separados legalmente y, en su caso, los hijos, descendientes, ascendientes y menores acogidos que convivan con ellos.

b) En los casos de separación legal o cuando no existiera vínculo matrimonial, la formada por el padre o la madre y, en su caso, los hijos, descendientes, ascendientes y menores acogidos que convivan con ellos.

c) La integrada por las parejas de hecho, en los términos previstos en la Ley 5/2003, de 6 de marzo, para la regulación de las parejas de hecho en la Comunidad Autónoma de Canarias y, en su caso, los hijos que tuviera en común la pareja o cualquiera de sus integrantes, que convivan con la misma, así como sus ascendientes, descendientes y menores acogidos que convivan con ellos.

Al mismo tiempo se establece el titular de la unidad familiar es la persona que, en nombre de ésta, demanda la adjudicación de una vivienda protegida, a favor de la que se efectúa la adjudicación y que formaliza el correspondiente contrato de compraventa o alquiler.

Si bien la normativa vigente (artículos 29 y ss. del Decreto 138/2007) prevé la posibilidad de la subrogación o del cambio de titularidad en el contrato de arrendamiento, y establece un procedimiento y un orden de prelación al respecto, lo cierto es que dichas situaciones suelen producir desacuerdos que deben ser resueltos por la administración titular, normalmente con la oposición de una de las partes interesadas.

En el **EQ-0187/2010**, una reclamante se dirigió al Diputado del Común manifestando que tenía reconocido un grado de discapacidad del 67%, y había convivido con su madre en una vivienda de titularidad adjudicada en régimen de alquiler y que al fallecimiento de su madre, en el año 2001, tuvo que abandonar dicho domicilio, viviendo en la calle y en centros de acogida, por resultar imposible la convivencia con su hermano, también residente en dicha vivienda.

Afirmaba, asimismo, que, según ha tenido conocimiento, la citada vivienda fue adjudicada, por subrogación, a su referido hermano sin que a ella, víctima según manifestaba de maltrato, se le notificara nada al respecto. Por último exponía que, desde hace varios años, ante su precaria situación, viene solicitando sin éxito la adjudicación de una vivienda en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Se recaba la información a las administraciones actuantes. El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria nos ha informado que la reclamante ha resultado adjudicataria de una vivienda de titularidad pública, y que se encontraba en fase de formalización definitiva la citada adjudicación.

Al mismo tiempo, hasta la fecha de cierre del presente documento, nos encontramos a la espera de recibir el oportuno informe que en el **EQ-0209/2010**, relacionado con el anterior, hubimos de solicitar al ICV. Ante la falta de contestación, se ha debido recordar el deber legal de colaborar con este Comisionado parlamentario.

En el **EQ-0574/2010**, una residente en el municipio de Telde nos comunicó, entre otros extremos, que desde hacía 28 años reside una vivienda de titularidad pública sita en la referida población, al parecer inicialmente adjudicada a su exmarido, del que se encuentra divorciada mediante sentencia judicial, en la que se le asignó el referido domicilio familiar.

Afirma, asimismo, la reclamante que, ha solicitado, en reiteradas ocasiones, la modificación de la adjudicación de la vivienda, y que se encuentra al corriente de las obligaciones asumidas, la modificación no sólo no se ha producido, sino que, recientemente, ha recibido una comunicación del ICV, notificándole que, como consecuencia de expediente de desahucio administrativo incoado contra el adjudicatario de la vivienda, la adjudicación se encontraría resuelta y por tanto ella ocupándola sin título.

Con el objeto de recabar una más completa información sobre el asunto planteado, se ha solicitado informe al ICV que, a la fecha de cierre del presente informe, nos encontramos a la espera de recibir.

En igual situación se encuentra el **EQ-0465/2010**. Una reclamante expone que, acogiéndose a la normativa vigente, mediante escrito de fecha 2 de octubre de 1989, su marido, en representación de la unidad familiar, solicitó regularizar la situación de hecho en que se encontraban, con objeto de que se le otorgara el título de beneficiario de titularidad pública en la que residen, quedando subrogado en los consecuentes derechos y obligaciones. Afirmaba, asimismo, que han recibido un escrito remitido por ICV, dirigido al parecer al anterior adjudicatario de la vivienda, en el que le requiere, para que, el caso de que quisiera acceder a la propiedad de la vivienda, aporte la documentación necesaria.

### **20.13. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Vivienda**

En el **EQ-1327/2008**, al que ya se hizo alusión en el informe correspondiente al ejercicio 2009, y respecto al cual se remitió en dicho año a la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda una resolución

sobre el fondo del asunto, se hubo de emitir en el año 2010, ante la falta de contestación a la referida resolución, sendos escritos reiterando la obligación de colaborar con este Comisionado parlamentario.

Finalmente, en el mes de mayo, se recibió la comunicación de la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda en contestación a la sugerencia recibida respecto a que valorara la posibilidad de proceder a la adjudicación a la unidad familiar del reclamante de una vivienda de titularidad pública, en atención a la especiales circunstancias que concurrían en aquella, de acuerdo con los antecedentes y fundamentos recogidos en la precitada resolución, dictando, si fuere preciso, los actos administrativos necesarios.

En la comunicación se nos indica entre otras cuestiones, que, teniendo en consideración la sugerencia formulada por esta Institución, se va a comunicar al ayuntamiento de referencia los hechos y circunstancias de la solicitud de vivienda de la reclamante a los efectos de su consideración y valoración, en concurrencia con el resto de solicitantes del municipio, para cuando se formule una propuesta de segunda adjudicación.

Asimismo, se resolvió, en el año 2010, un expediente con origen en el ejercicio 2008, **EQ-0254/2008**, en el que, tras los correspondientes trámites, se había remitido a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda una resolución respecto a la necesidad de que, en evitación del supuesto acaecido (la caducidad de un expediente sancionador incoado a la promotora de un inmueble acogido al régimen de protección pública), se habilitaran, los medios personales y materiales que fuesen precisos, implementando, en el supuesto concreto que nos ocupa, los medios personales necesarios para evitar la caducidad de los expedientes sancionadores incoados.

En la contestación que, de acuerdo con el artículo 37.3 de nuestra ley reguladora, remitió la citada Consejería, se nos comunicó, en primer lugar, que se han incrementado los medios personales y materiales con el fin de agilizar la tramitación de los expedientes para así poder responder a los ciudadanos con la mayor posibilidad posible. En segundo lugar, se informó que, ante la imposibilidad de continuar con el procedimiento sancionador, se había iniciado un expediente para determinar la responsabilidad objetiva del promotor, conforme al artículo 111 del Decreto 214/1968, de 24 de julio, para lo cual se ha solicitado un nuevo informe a los técnicos del ICV, con la finalidad de que el promotor proceda, en su caso, a realizar las obras necesarias para adecuar la vivienda a las debidas condiciones de habitabilidad.

En el **EQ-1224/2009**, se sugirió al secretario general técnico de la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda 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 creada a las mismas, se estudie la posibilidad de articular medidas para que los solicitantes de las referidas ayudas puedan acogerse a las líneas de financiación que al efecto se puedan establecer, incluidas en vigente Plan Canario de Viviendas.

Al respecto se nos informó que a los solicitantes de tal convocatoria a los que se le denegó la subvención por agotamiento de la dotación presupuestaria, y que presentaron un recurso de reposición que también se

les haya desestimado, pueden volver a solicitar la subvención denegada mediante la presentación de nueva solicitud dentro del plazo de tres meses señalado en el Decreto 47/2010, de 6 de mayo.

#### **20.14. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Vivienda**

Resolución **EQ-0317/2009**. Relativa a solicitud de subvención para la adquisición de 1ª vivienda, respecto de la cual, ante la publicación en el BOC de las lista de subvenciones admitidas y denegadas, en la que se le deniega aquella por "*no cumplir la condición de joven*", la reclamante había presentado recurso de reposición, sin el mismo hubiese sido contestado.

Excelentísima señora:

Nos dirigimos a V.E. en relación con el expediente que se han venido tramitando en esta Institución con las referencias del encabezamiento, a instancia de doña...

Según nos manifestaba la reclamante, residente en Puerto del Rosario, con fecha 4 de junio de 2007, formuló la solicitud de subvención para la adquisición de 1ª vivienda con hipoteca joven canaria, y que, ante la publicación en el Boletín Oficial de Canarias de las listas de subvenciones admitidas y denegadas, presentó una reclamación, con fecha 11 de febrero de 2008, al entender que cumplía los requisitos exigidos, sin que hasta la fecha, al parecer, se le haya contestado nada respecto.

Por lo expuesto, 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, en fecha 24 de abril de 2009 (R.S. 2065), un informe acerca del asunto planteado por la reclamante y, en concreto, sobre el trámite dado a la reclamación formulada por la reclamante con fecha 11 de febrero de 2008; motivos, en su caso, de la falta de contestación al mismo; así como causas de la denegación de la solicitud formulada.

Dicha petición de informe hubo de reiterarse al no ser cumplimentada en tiempo, por medio de escrito de fecha 9 de julio de 2009 (R.S. 3645).

Con fecha 29 de julio de 2009 (R.E. 3408), tuvo entrada en esta institución el requerido informe, cuya atenta remisión agradecemos, y de cuyo contenido se desprende que:

a) Habiendo formuladola reclamante, el 4 de junio de 2007, solicitud de acuerdo a la convocatoria de subvenciones genéricas destinadas a facilitar el acceso de los jóvenes a la vivienda (Resolución del Director del Instituto Canario de la Vivienda, de 24 de abril de 2007, publicada en BOC nº 93, de 9 de mayo) por la que pide que le sea concedida la citada subvención por el importe que corresponda en relación a sus ingresos, la solicitud fue tramitada bajo el número de expediente...

b) El 6 de febrero de 2008, se publicó una resolución de la presidenta del Instituto Canario de la Vivienda por la que se resuelve la convocatoria de dichas subvenciones, denegando a la interesada la concesión de la subvención por "*no cumplir la condición de joven*"

c) El 11 de febrero de 2008, la interesada, en respuesta a la denegación de la subvención, presentó un recurso de reposición contra la citada resolución, recurso que hasta la fecha de emisión del referido informe (14 de julio de 2009) se encontraba en estado de tramitación.

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 la 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 aquéllos.

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 17 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 establecidos, e impulsando, en el caso de que todavía no se hubiese llevado a cabo en el supuesto que nos ocupa, una formal contestación al recurso interpuesto 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, un 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 al Parlamento de Canarias los datos de este Informe 2010 con imágenes gráficas de barras o secciones a las que se adjuntan, en algunos casos, cuadros con los datos del epígrafe en la materia. 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 2010.

Además de los datos correspondientes al año de supervisión, es decir, los relativos a los expedientes de queja presentados y tramitados durante el año 2010, figuran, asimismo,, 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 2010 fueron 1 378, sin embargo, si añadimos a esta cifra la de los expedientes tramitados durante el mismo año, aunque iniciados en ejercicios anteriores, resultan 2 548 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 – 1 378 -; el cuadro 2 recoge los mismos datos, aunque referidos a los expedientes que se tramitaron, durante el ejercicio 2010, correspondientes tanto a ese año como a los anteriores –2 548 quejas-.

En relación con los expedientes tramitados (cuadros 1 y 2: 1 378 y 2 548, respectivamente), se presenta, también, el total de expedientes archivados (cuadro 1: 612, y cuadro 2: 1 406). Los expedientes que, al cierre del ejercicio, continúan en trámite son 612 del año 2010 o 1 142, si se consideran los acumulados de ejercicios anteriores.

Cuadro 1

#### Situación de las quejas registradas en 2010, a 31 de diciembre

<b>Expedientes de queja. Año 2010</b>	
Número de expedientes de queja	1 378
Archivados	612
En trámite	766
<b>Gestiones realizadas</b>	<b>8 769</b>

Cuadro 2

**Situación de las quejas tramitadas en 2010, a 31 de diciembre**

<b>Expedientes de queja. Año 2010 y anteriores</b>	
Número de expedientes de queja	2 548
Archivados	1 406
En trámite	1 142
<b>Gestiones realizadas</b>	<b>15 417</b>

**2.2. Gestiones realizadas relativas a los expedientes del año 2010 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 2010, 8 769 (con 6,36 de gestión media), así como a los acumulados de ejercicios anteriores, 15 417 (con 6,05 de gestión media).

Cuadro 3

**Gestiones realizadas relativas a los expedientes del año 2010 y años anteriores**

<b>Expedientes tramitados</b>	<b>Expedientes totales</b>	<b>Archivados</b>	<b>% de archivo</b>	<b>Gestiones realizadas</b>	<b>Gestión media</b>
Del año 2010	1 378	612	44%	8 769	6,36
Del año 2010 y años anteriores	2 548	1 406	55%	15 417	6,05

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 (4 275, que representan el 49%) y los trámites externos con reclamantes (2 337, que representan el 27%) de las quejas del año 2010. En las gestiones del año 2010 y acumulados de ejercicios anteriores, destacan, también, los trámites de estudio (7 035, que representan el 46%) y los trámites externos con reclamantes (3 864, el 25%).

Cuadro 4

**Gestiones realizadas clasificadas por su naturaleza.  
Año 2010**

<b>Gestiones. Año 2010</b>	
Trámites de estudio	4 275
Resoluciones de archivo	612
Trámites externos con reclamantes	2 337
Trámites externos con la Administración	1 545
<b>Gestiones totales</b>	<b>8 769</b>

Cuadro 5

**Gestiones realizadas clasificadas por su naturaleza.  
Año 2010 y anteriores**

<b>Gestiones. Año 2010 y anteriores</b>	
Trámites de estudio	3 035
Resoluciones de archivo	1 406
Trámites externos con reclamantes	3 864
Trámites externos con la Administración	3 112
<b>Gestiones totales</b>	<b>15 417</b>

En el cuadro 6 y en el gráfico adjunto 1, se relacionan las quejas tramitadas y los archivos efectuados en el ejercicio 2010 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 2010.

Cuadro 6

**Quejas tramitadas y archivadas en el año 2010**

<b>Año de presentación de la Queja</b>	<b>Quejas tramitadas</b>	<b>Quejas Archivadas</b>	<b>% de archivo</b>
Año 2010	1 378	612	44%
Año 2009	822	552	67%
Año 2008	190	115	61%
Año 2007	72	46	64%
Año 2006	80	75	94%
Año 2005	6	6	100%
	<b>2 548</b>	<b>1 406</b>	<b>55%</b>

Gráfico 1

**Distribución porcentual de las quejas tramitadas y archivadas en el año 2010**



**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 confluir títulos competenciales de dos o más Administraciones Públicas.

Gráfico 2

Porcentaje de las quejas clasificadas por áreas. Año 2010

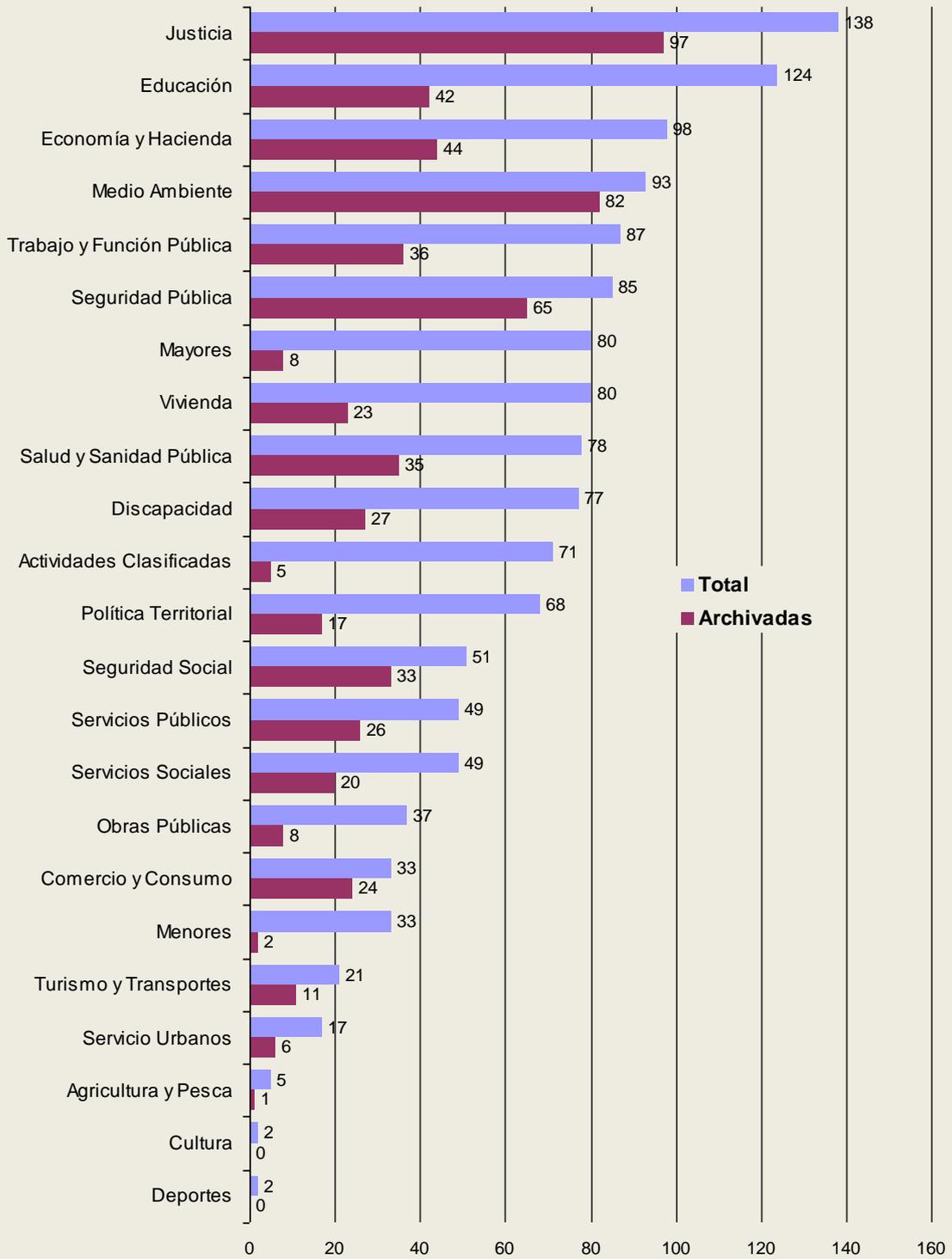
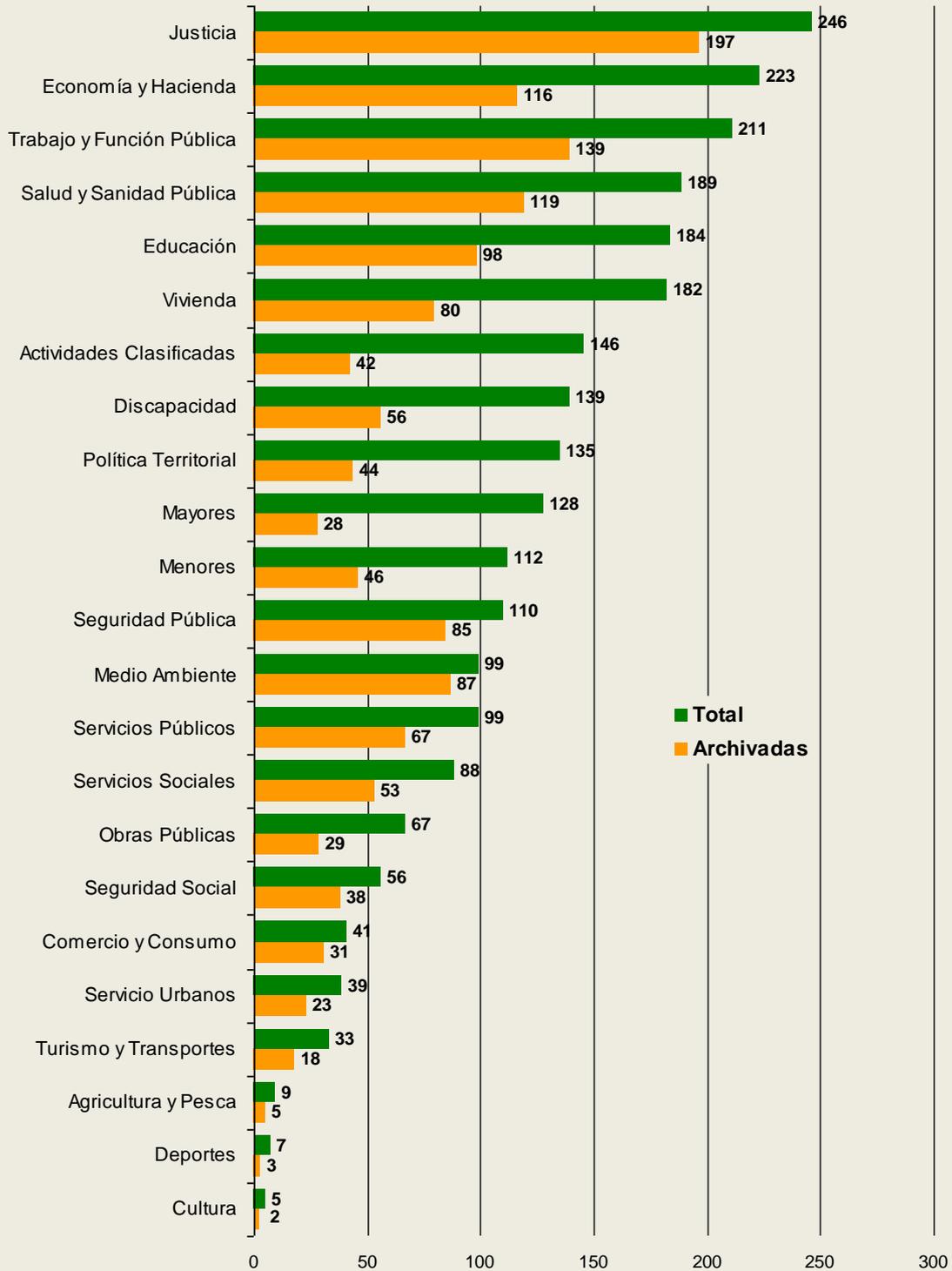


Gráfico 3

**Porcentaje de las quejas clasificadas por áreas. Año 2010 y anteriores**



Al considerar las quejas del año 2010, se debe destacar, como dato más significativo, el número de quejas relacionadas con el área de Justicia (138 que representan el 10%), a la que siguen, en orden decreciente, las áreas de Educación (124, el 9%), Economía y Hacienda (98, el 7,1%) y Medio Ambiente (93, el 6,7%).

Las áreas de trabajo y sus contenidos son los siguientes:

- Justicia (actuaciones de profesionales de la justicia, instituciones penitenciarias, materias jurídico-privadas, retrasos de procedimiento).
- Educación (alumnado, becas, infraestructura de centros, planificación, profesorado, transporte escolar).
- Economía y Hacienda (procedimientos, subvenciones, tributos).
- Medio Ambiente (áreas naturales, caza, costa, estudios de impacto ambiental, infracciones medioambientales, montes).
- Trabajo y Función Pública (acceso a la función pública, desempleo, relaciones laborales, situaciones de los funcionarios).
- Seguridad Pública (extranjería, seguridad ciudadana, tráfico).
- Mayores.
- Vivienda (adjudicaciones, autoconstrucción, baremaciones, cupos especiales, defectos constructivos).
- Salud y Sanidad Pública (atención médica, infraestructura de centros de salud, control de salubridad pública).
- Discapacidad.
- Actividades Clasificadas (actividades clasificadas, infracciones, licencias).
- Política Territorial (infracciones, licencias, planeamiento, segregaciones de términos municipales, urbanismo).
- Seguridad Social (derechos pasivos, otras prestaciones).
- Servicios Públicos (atención administrativa, correos, electricidad, teléfono).
- 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).
- Menores.
- Turismo y Transportes (infracciones, licencias, planificación y explotaciones, subvenciones, transportes).
- Servicios Urbanos (agua, alcantarillado, asfaltado, basura).
- 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 2010, 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 2010 y anteriores.

Gráfico 4

### Distribución porcentual de las quejas recibidas según su procedencia. Año 2010

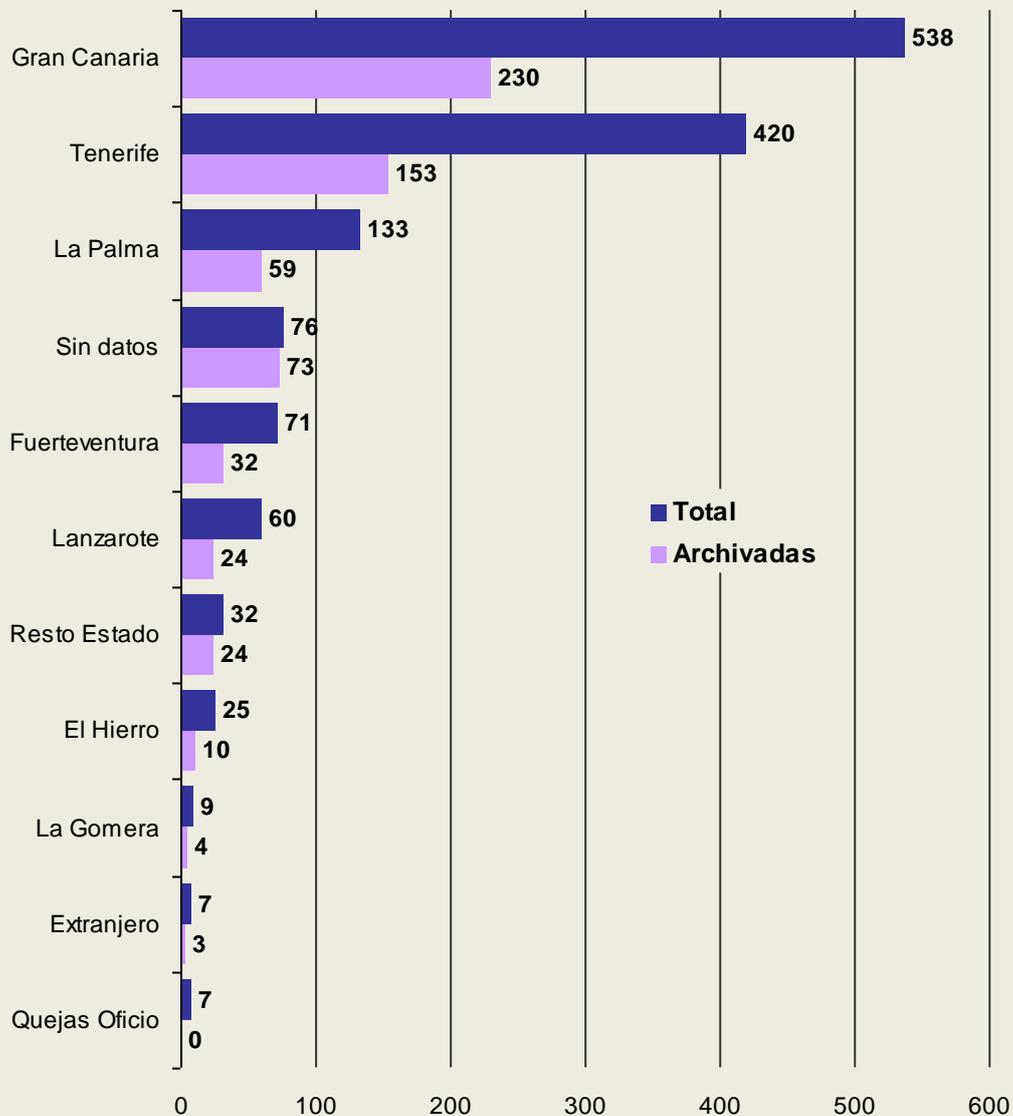
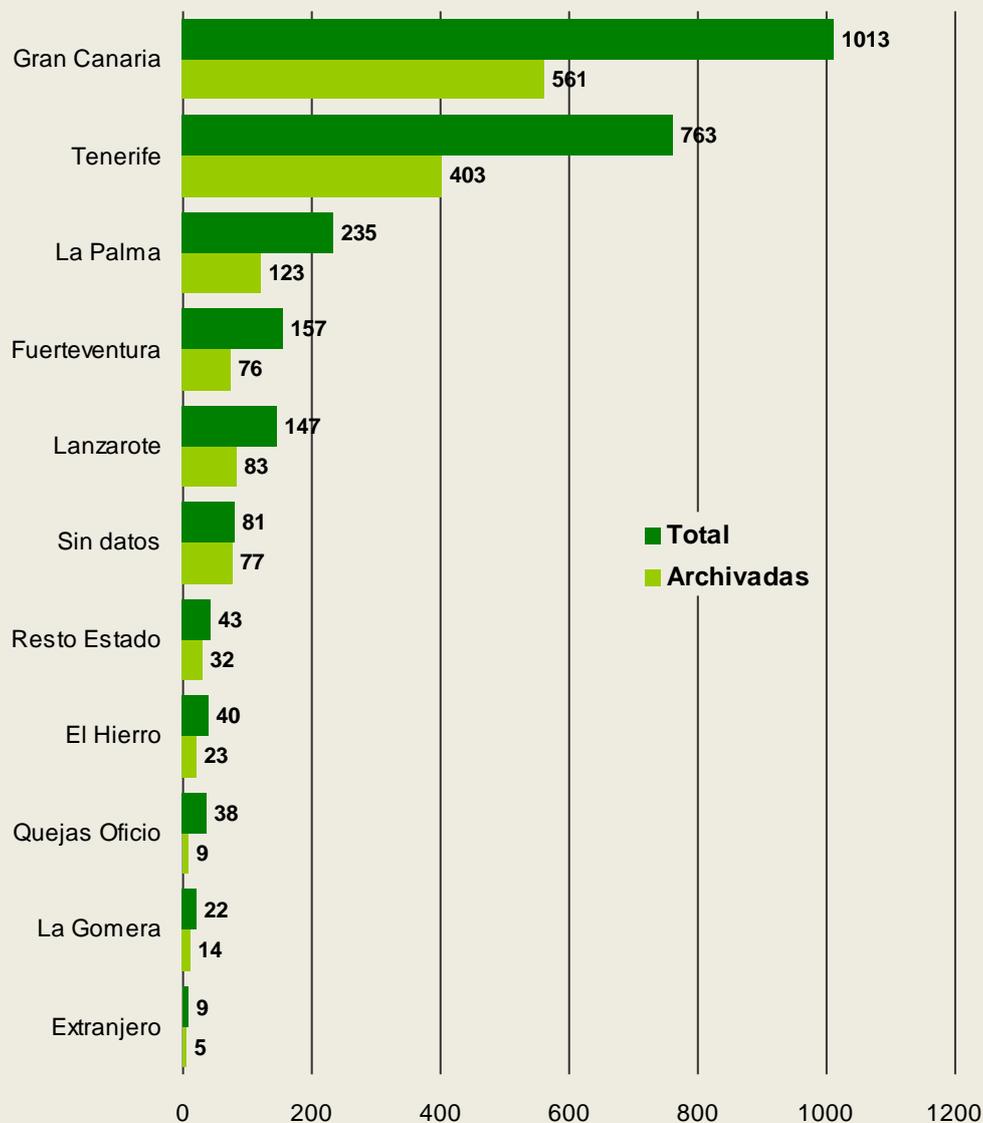


Gráfico 5

**Distribución porcentual de las quejas recibidas según su procedencia.  
Año 2010 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.

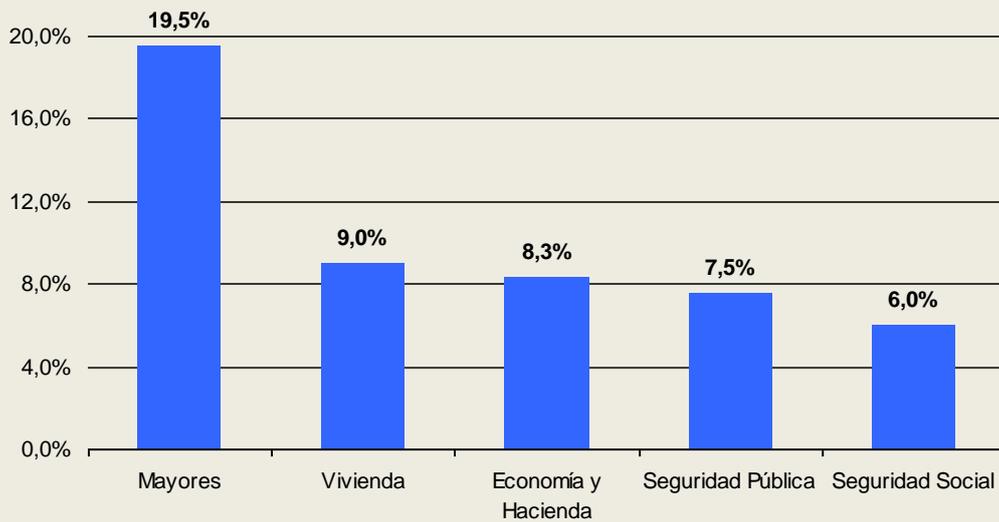
Cuadro 7

**La Palma**

Área	Total	Archivo
Mayores	26	3
Vivienda	12	5
Economía y Hacienda	11	8
Seguridad Pública	10	7
Seguridad Social	8	6
Servicios Públicos	8	5
Discapacidad	7	3
Política Territorial	7	3
Salud y Sanidad Pública	7	5
Actividades Clasificadas	6	0
Comercio y Consumo	6	3
Educación	6	4
Justicia	6	3
Medio Ambiente	4	1
Trabajo y Función Pública	4	1
Menores	2	0
Servicios Sociales	2	1
Agricultura y Pesca	1	1
	<b>133</b>	<b>59</b>

Gráfico 6

**La Palma**



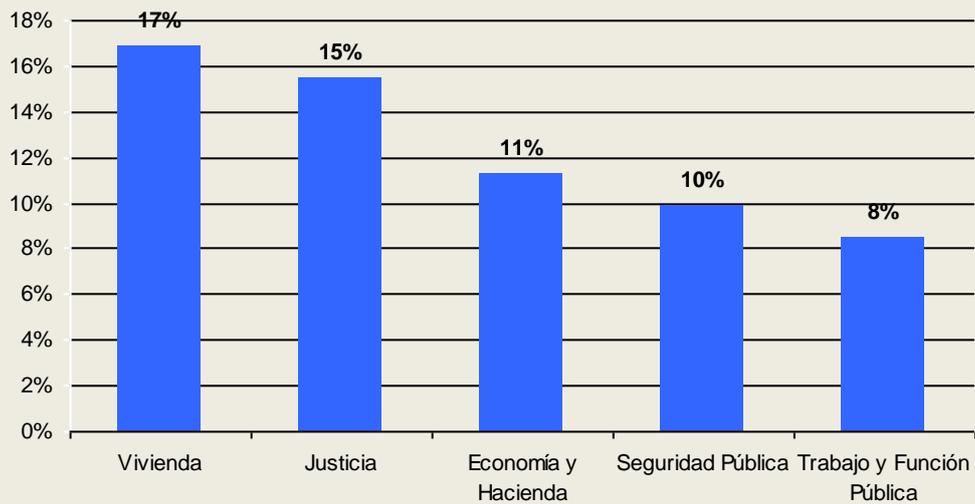
Cuadro 8

**Fuerteventura**

Área	Total	Archivo
Vivienda	12	3
Justicia	11	9
Economía y Hacienda	8	5
Seguridad Pública	7	4
Trabajo y Función Pública	6	0
Política Territorial	5	2
Mayores	3	1
Seguridad Social	3	3
Actividades Clasificadas	2	1
Discapacidad	2	1
Educación	2	1
Servicios Públicos	2	1
Servicios Sociales	2	0
Agricultura y Pesca	1	0
Medio Ambiente	1	0
Menores	1	0
Salud y Sanidad Pública	1	0
Servicio Urbanos	1	1
Turismo y Transportes	1	0
	<b>71</b>	<b>32</b>

Gráfico 7

**Fuerteventura**



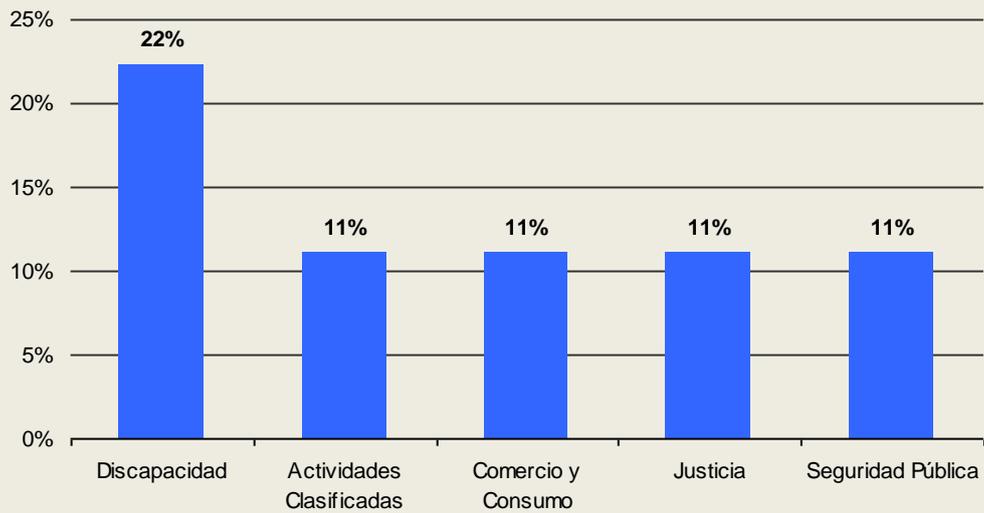
Cuadro 9

**La Gomera**

<b>Área</b>	<b>Total</b>	<b>Archivo</b>
Discapacidad	2	0
Actividades Clasificadas	1	0
Comercio y Consumo	1	1
Justicia	1	0
Seguridad Pública	1	1
Seguridad Social	1	1
Servicios Públicos	1	0
Trabajo y Función Pública	1	1
	<b>9</b>	<b>4</b>

Gráfico 8

**La Gomera**



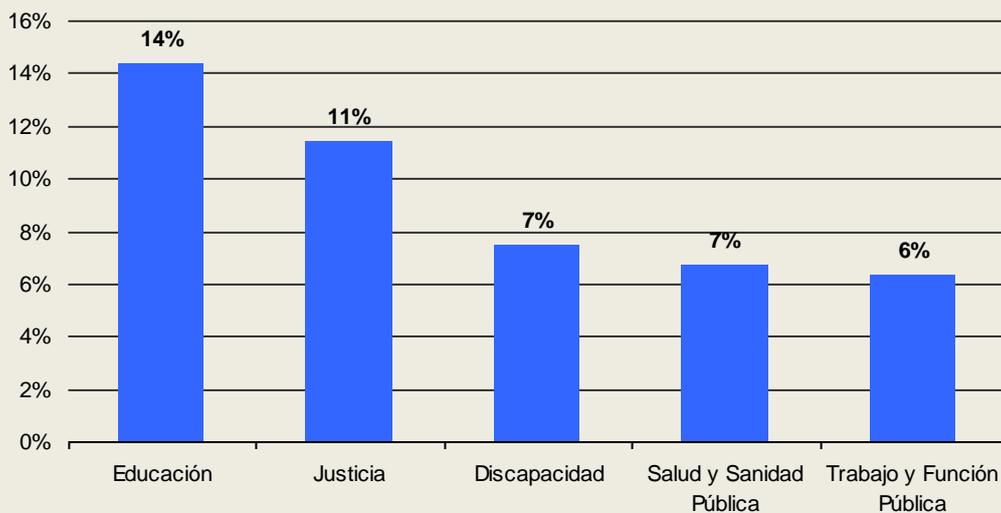
Cuadro 10

**Gran Canaria**

Área	Total	Archivo
Educación	77	16
Justicia	61	47
Discapacidad	40	13
Salud y Sanidad Pública	36	21
Trabajo y Función Pública	34	18
Seguridad Pública	31	25
Actividades Clasificadas	30	3
Economía y Hacienda	29	16
Mayores	29	1
Política Territorial	27	5
Servicios Sociales	26	13
Vivienda	24	3
Seguridad Social	15	10
Servicios Públicos	14	10
Obras Públicas	13	5
Servicio Urbanos	13	5
Menores	12	1
Comercio y Consumo	<b>11</b>	8
Medio Ambiente	8	5
Turismo y Transportes	7	5
Agricultura y Pesca	1	0
	<b>538</b>	<b>230</b>

Gráfico 9

**Gran Canaria**



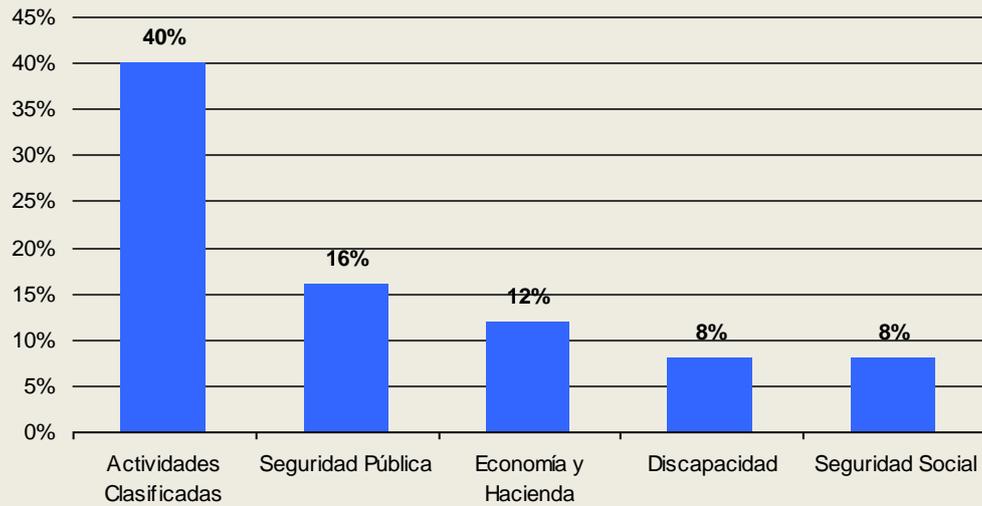
Cuadro 11

### El Hierro

Área	Total	Archivo
Actividades Clasificadas	10	0
Seguridad Pública	4	3
Economía y Hacienda	3	1
Discapacidad	2	2
Seguridad Social	2	2
Justicia	1	1
Salud y Sanidad Pública	1	1
Servicios Urbanos	1	0
Trabajo y Función Pública	1	0
	<b>25</b>	<b>10</b>

Gráfico 10

### El Hierro



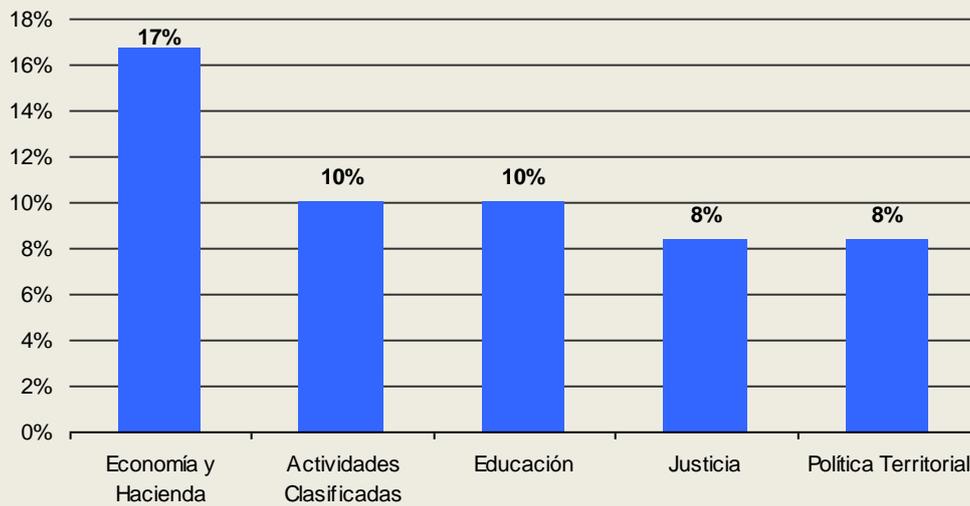
Cuadro 12

**Lanzarote**

<b>Área</b>	<b>Total</b>	<b>Archivo</b>
Economía y Hacienda	10	4
Actividades Clasificadas	6	0
Educación	6	3
Justicia	5	4
Política Territorial	5	1
Comercio y Consumo	4	4
Servicios Públicos	4	2
Seguridad Pública	3	3
Seguridad Social	3	1
Trabajo y Función Pública	3	1
Turismo y Transportes	3	0
Salud y Sanidad Pública	2	0
Vivienda	2	0
Deportes	1	0
Discapacidad	1	1
Mayores	1	0
Menores	1	0
	<b>60</b>	<b>24</b>

Gráfico 11

**Lanzarote**



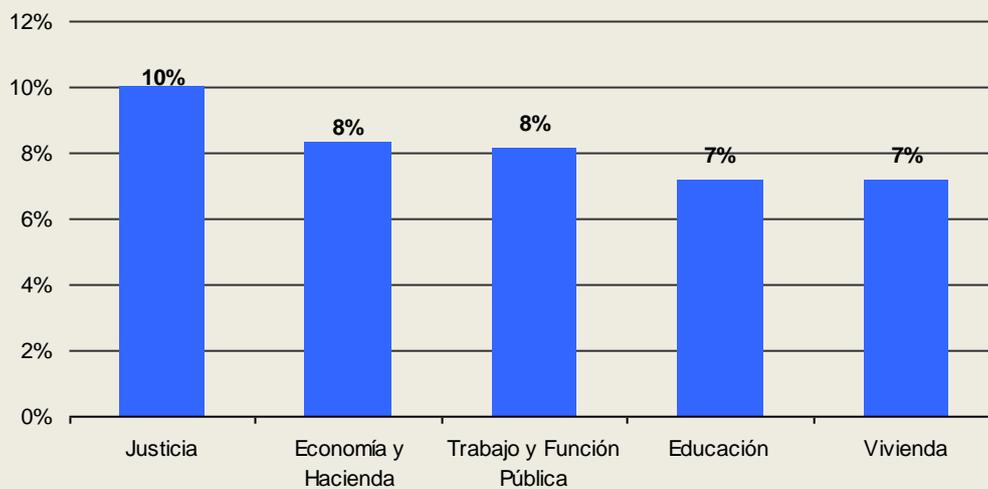
Cuadro 13

**Tenerife**

Área	Total	Archivo
Justicia	42	24
Economía y Hacienda	35	9
Trabajo y Función Pública	34	12
Educación	30	16
Vivienda	30	12
Seguridad Pública	28	21
Salud y Sanidad Pública	26	5
Obras Públicas	23	3
Política Territorial	23	6
Discapacidad	20	7
Mayores	20	3
Seguridad Social	19	10
Servicios Públicos	19	7
Servicios Sociales	18	5
Actividades Clasificadas	16	1
Menores	9	0
Comercio y Consumo	8	5
Medio Ambiente	7	3
Turismo y Transportes	6	4
Agricultura y Pesca	2	0
Cultura	2	0
Servicio Urbanos	<b>2</b>	0
Deportes	1	0
	<b>420</b>	<b>153</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 los sin datos.

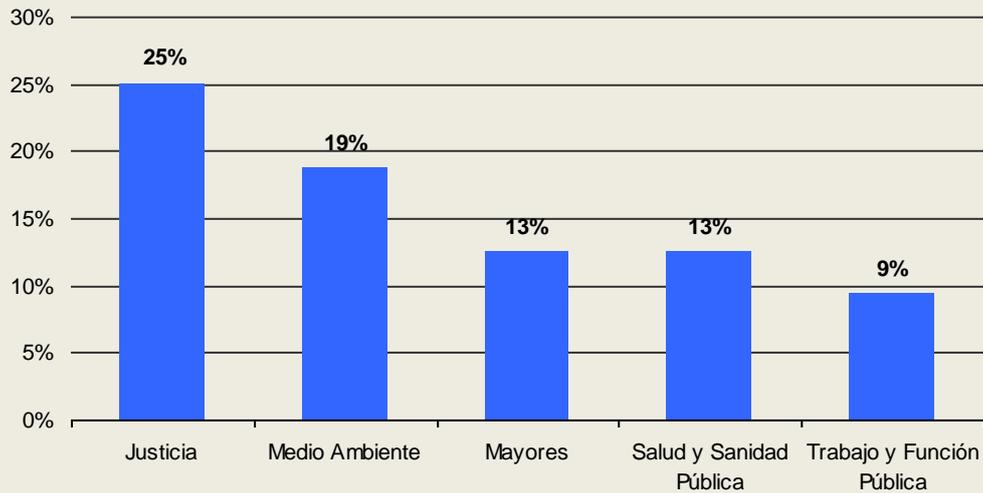
Cuadro 14

**Resto del Estado**

<b>Área</b>	<b>Total</b>	<b>Archivo</b>
Justicia	8	7
Medio Ambiente	6	6
Mayores	4	1
Salud y Sanidad Pública	4	3
Trabajo y Función Pública	3	2
Turismo y Transportes	2	2
Comercio y Consumo	1	1
Economía y Hacienda	1	1
Educación	1	0
Política Territorial	1	0
Seguridad Pública	1	1
	<b>32</b>	<b>24</b>

Gráfico 13

**Resto del Estado**



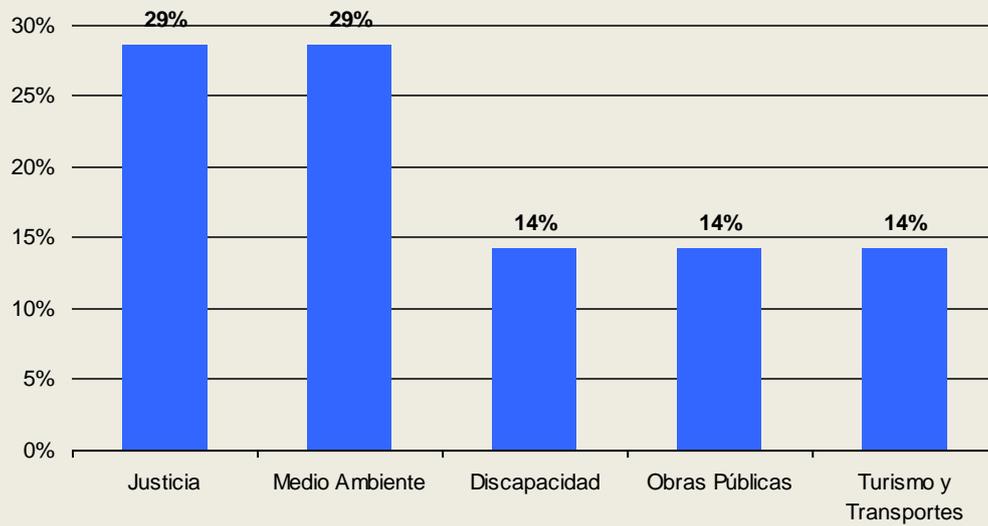
Cuadro 15

**Extranjero**

<b>Área</b>	<b>Total</b>	<b>Archivo</b>
Justicia	2	1
Medio Ambiente	2	2
Discapacidad	1	0
Obras Públicas	1	0
Turismo y Transportes	1	0
	<b>7</b>	<b>3</b>

Gráfico 14

**Extranjero**



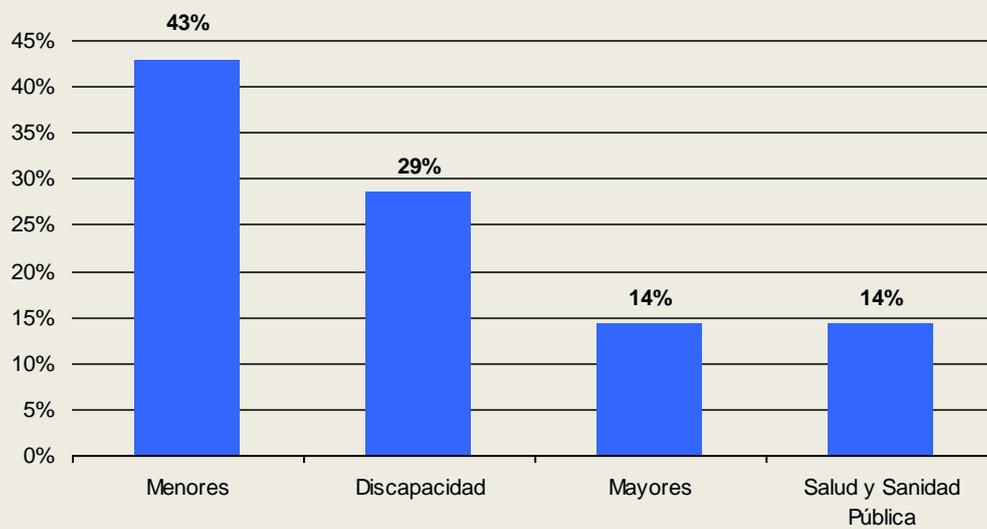
Cuadro 16

### Quejas de oficio

Área	Total	Archivo
Menores	3	0
Discapacidad	2	0
Mayores	1	0
Salud y Sanidad Pública	1	0
	<b>7</b>	<b>0</b>

Gráfico 15

### Quejas de oficio



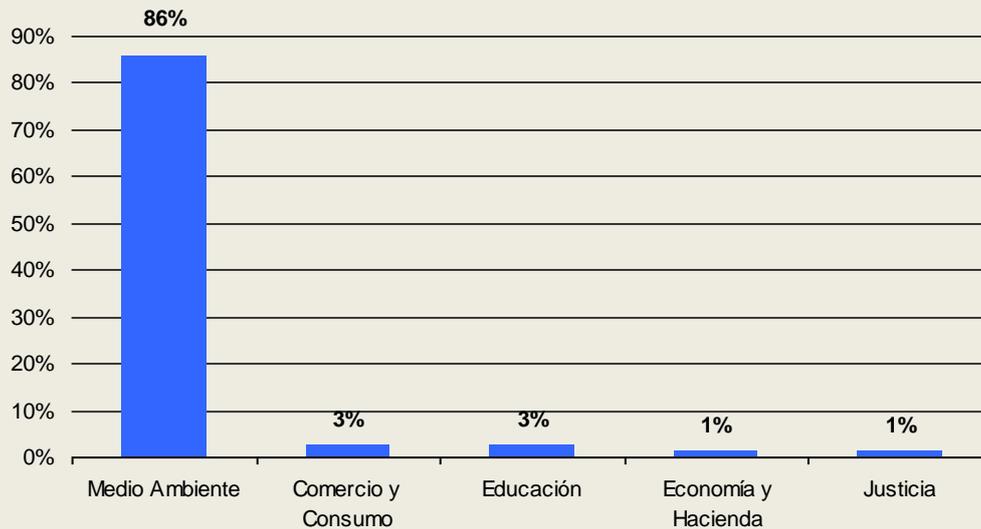
Cuadro 17

### Quejas sin datos

Área	Total	Archivo
Medio Ambiente	65	65
Comercio y Consumo	2	2
Educación	2	2
Economía y Hacienda	1	0
Justicia	1	1
Menores	1	0
Servicios Públicos	1	1
Servicios Sociales	1	1
Trabajo y Función Pública	1	1
Turismo y Transportes	1	0
	<b>76</b>	<b>73</b>

Gráfico 16

**Quejas sin datos**

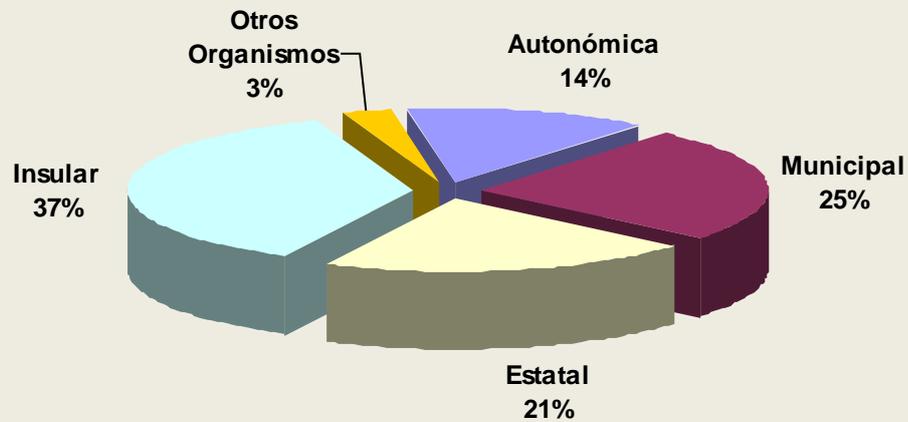


**2.6. Quejas clasificadas por administración**

Atendiendo a la administración **hacia-contra** la que se presenta la reclamación, distinguimos cinco grupos: municipal, insular, autonómico, estatal y otros organismos o entidades de diversa índole. En el año 2010, las reclamaciones, referidas en porcentajes, son las que siguen: administración insular (37%); administración municipal (25%); administración estatal (21%). Siguen, en menor porcentaje, las referidas a la administración autonómica (14%) y a otros organismos (3%).

Gráfico 17

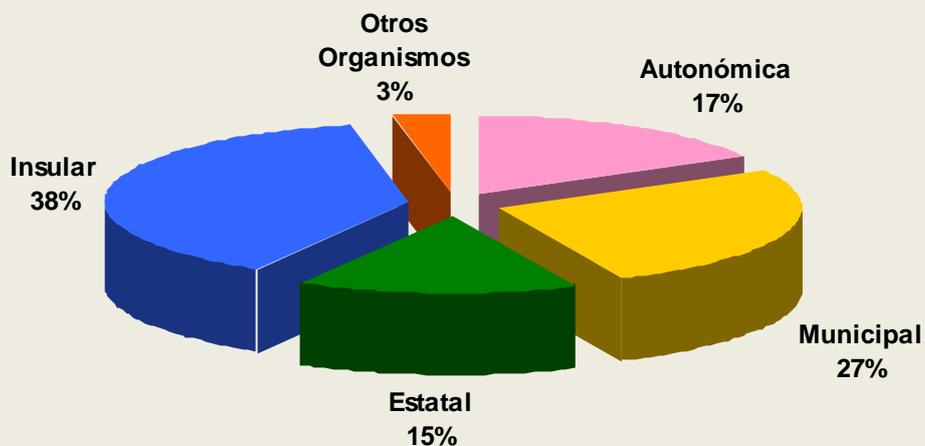
**Distribución porcentual de la quejas ante la administración.  
Año 2010**



La clasificación de las quejas por la administración a la que se reclama, referida al año 2010 y anteriores, es la siguiente: administración insular (38%); administración municipal (27%) y administración autonómica (17%). En menor porcentaje, las referidas a la administración estatal (15%) y a otros organismos (3%).

Gráfico 18

**Distribución porcentual de la quejas ante la administración.  
Año 2010 y anteriores**

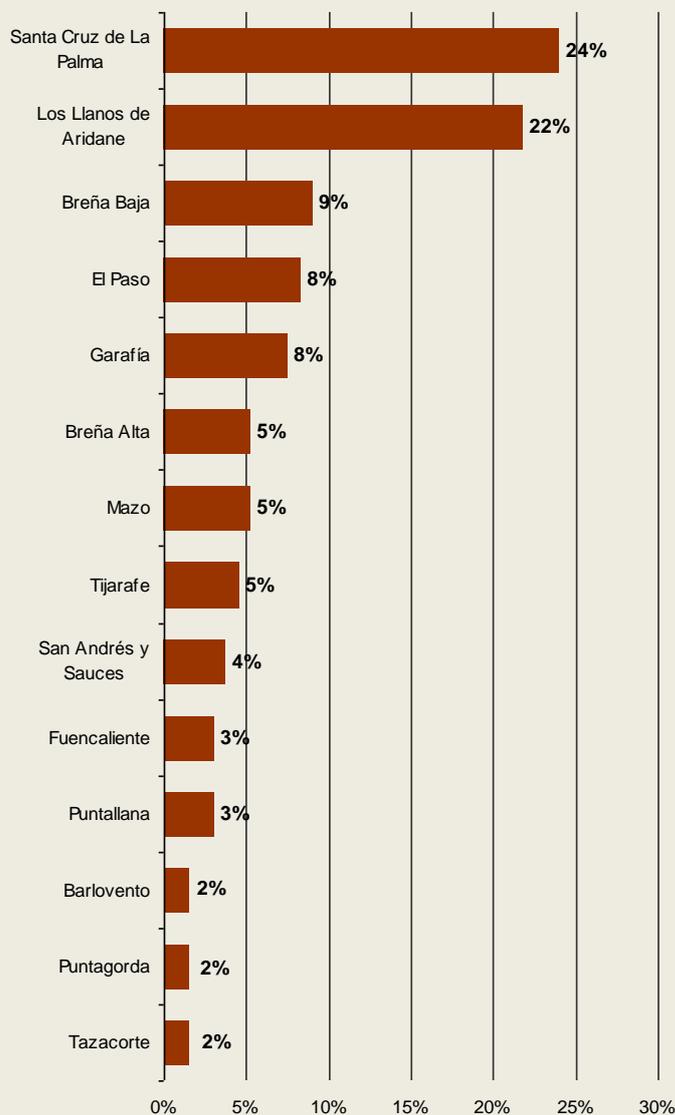


## 2.7. Quejas clasificadas por su procedencia. Año 2010

Los gráficos 19 al 27 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 o por fax.

Gráfico 19 y cuadro 18

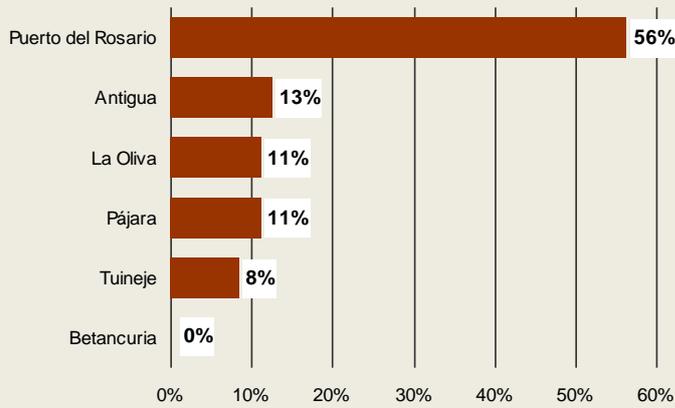
### La Palma



La Palma	Total	Archivo
Santa Cruz de La Palma	32	17
Los Llanos de Aridane	29	11
Breña Baja	12	3
El Paso	11	5
Garafía	10	2
Breña Alta	7	5
Mazo	7	6
Tijarafe	6	3
San Andrés y Sauces	5	2
Fuencaliente	4	0
Puntallana	4	2
Barlovento	2	0
Puntagorda	2	1
Tazacorte	2	2
	<b>133</b>	<b>59</b>

Gráfico 20 y cuadro 19

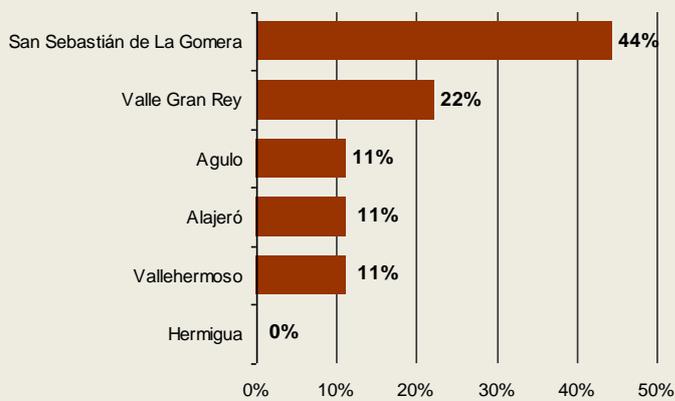
**Fuerteventura**



<b>Fuerteventura</b>	<b>Total</b>	<b>Archivo</b>
Puerto del Rosario	40	21
Antigua	9	4
La Oliva	8	1
Pájara	8	4
Tuineje	6	2
Betancuria	0	0
	<b>71</b>	<b>32</b>

Gráfico 21 y cuadro 20

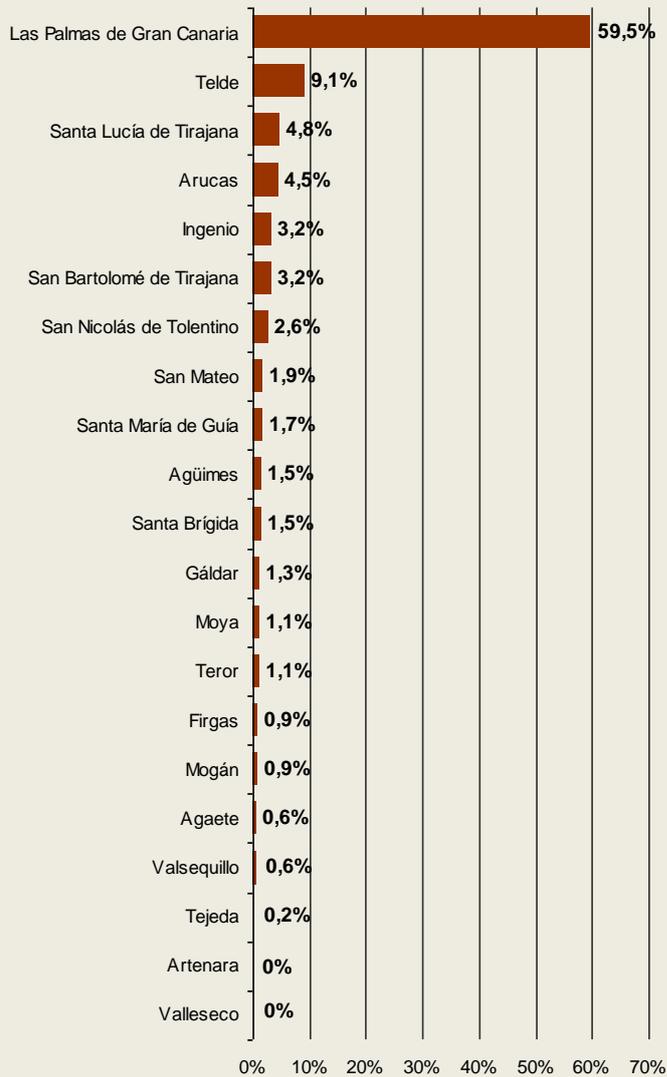
**La Gomera**



<b>La Gomera</b>	<b>Total</b>	<b>Archivo</b>
San Sebastián de La Gomera	4	2
Valle Gran Rey	2	1
Agulo	1	1
Alajeró	1	0
Vallehermoso	1	0
Hermigua	0	0
	<b>9</b>	<b>4</b>

Gráfico 22 y cuadro 21

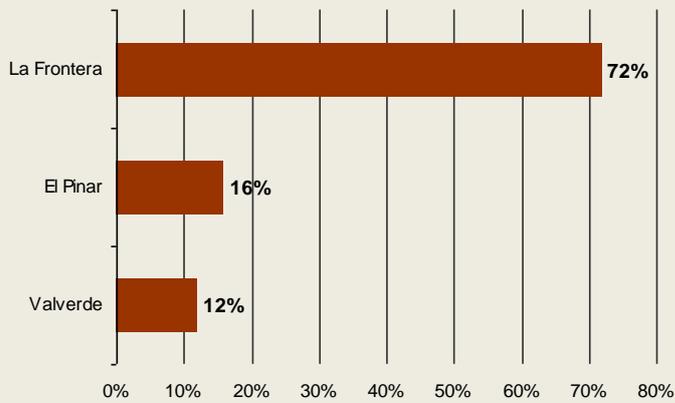
**Gran Canaria**



Gran Canaria	Total	Archivo
Las Palmas de Gran Canaria	320	143
Telde	49	15
Santa Lucía de Tirajana	26	13
Aruacas	24	9
Ingenio	17	8
San Bartolomé de Tirajana	17	7
San Nicolás de Tolentino	14	6
San Mateo	10	4
Santa María de Guía	9	3
Agüimes	8	5
Santa Brígida	8	6
Gáldar	7	2
Moya	6	3
Teror	6	1
Firgas	5	1
Mogán	5	2
Agaete	3	1
Valsequillo	3	1
Tejeda	1	0
Artenara	0	0
Valleseco	0	0
<b>Total</b>	<b>538</b>	<b>230</b>

Gráfico 23 y cuadro 22

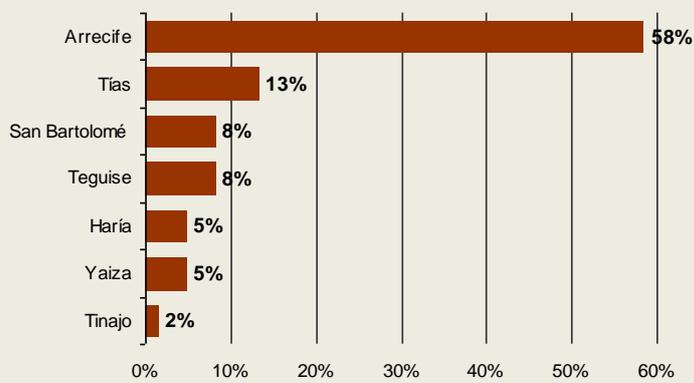
**El Hierro**



<b>El Hierro</b>	<b>Total</b>	<b>Archivo</b>
La Frontera	18	5
El Pinar	4	2
Valverde	3	3
	<b>25</b>	<b>10</b>

Gráfico 24 y cuadro 23

**Lanzarote**



<b>Lanzarote</b>	<b>Total</b>	<b>Archivo</b>
Arrecife	35	15
Tías	8	6
San Bartolomé	5	1
Teguiise	5	1
Haría	3	1
Yaiza	3	0
Tinajo	1	0
	<b>60</b>	<b>24</b>

Gráfico 25 y cuadro 24

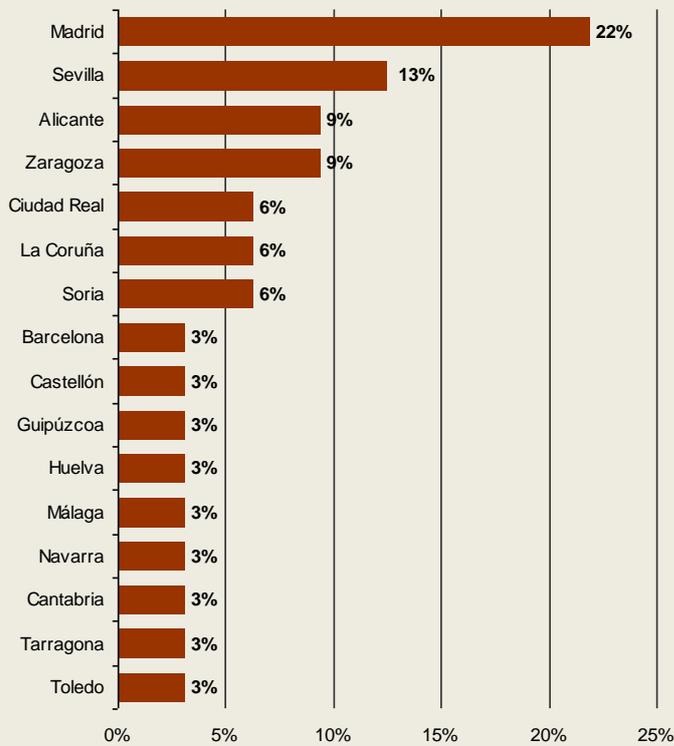
**Tenerife**



Tenerife	Total	Archivo
Santa Cruz de Tenerife	175	58
San Cristóbal de La Laguna	85	31
Puerto de La Cruz	27	10
La Orotava	21	5
Arona	13	6
Tacoronte	12	4
El Rosario	11	7
Adeje	10	4
Candelaria	8	4
Los Realejos	8	5
Granadilla de Abona	7	3
Güímar	6	3
San Miguel de Abona	6	1
El Sauzal	5	2
Buenavista del Norte	4	2
Guía de Isora	4	3
Icod de Los Vinos	4	1
Tegueste	4	1
La Matanza de Acentejo	2	0
La Victoria de Acentejo	2	0
Santa Úrsula	2	0
Garachico	1	0
La Guancha	1	1
Los Silos	1	1
San Juan de La Rambla	1	1
Arafo	0	0
Arico	0	0
El Tanque	0	0
Fasnia	0	0
Santiago del Teide	0	0
Vilaflor	0	0
<b>Total</b>	<b>420</b>	<b>153</b>

Gráfico 26 y cuadro 25

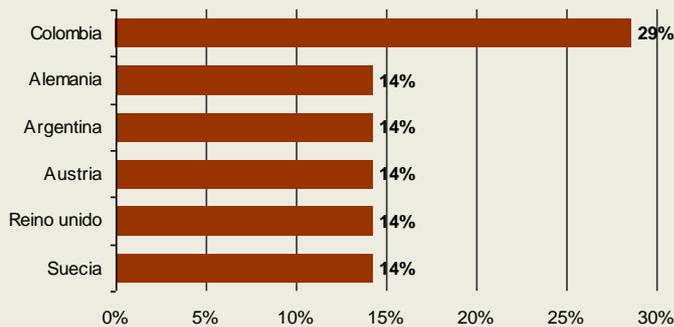
**Resto del Estado**



Resto del Estado	Total	Archivo
Madrid	7	4
Sevilla	4	3
Alicante	3	3
Zaragoza	3	3
Ciudad Real	2	1
La Coruña	2	1
Soria	2	2
Barcelona	1	1
Cantabria	1	1
Castellón	1	1
Guipúzcoa	1	0
Huelva	1	1
Málaga	1	1
Navarra	1	0
Tarragona	1	1
Toledo	1	1
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>24</b>

Gráfico 27 y Cuadro 26

**Extranjero**



Extranjero	Total	Archivo
Colombia	2	1
Alemania	1	0
Argentina	1	0
Austria	1	1
Reino unido	1	0
Suecia	1	1
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>3</b>

Cuadro 27

**Sin datos**

Extranjero	Total	Archivo
Vía Correo electrónico	74	71
Vía Fax	2	2
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>73</b>

## 2.8. Expedientes de queja según la oficina de recepción. Año 2010

El cuadro 28 y el gráfico 28 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 28, la distribución porcentual.

Cuadro 28

Distribución de las quejas recibidas según la oficina de recepción.  
Año 2010

Oficina	Total
Oficina en El Hierro	24
Oficina en La Gomera	5
Sede en La Palma	394
Oficina en Fuerteventura	60
Oficina en Lanzarote	41
Oficina en Tenerife	341
Interno (Actuaciones de oficio)	7
Oficina en Gran Canaria	506
	<b>1 378</b>

Gráfico 28



## 2.9. Expedientes de queja según la forma de recepción. Año 2010

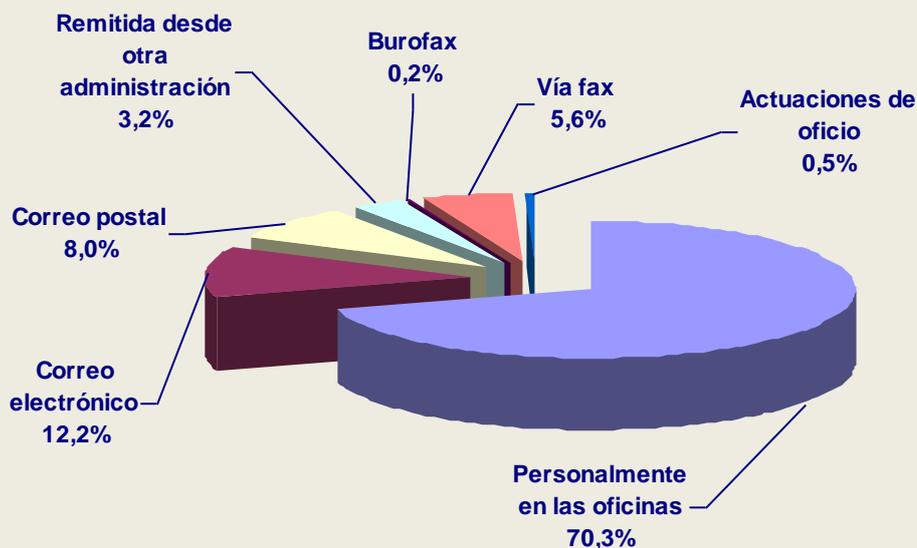
En el cuadro 29 y el gráfico 29, se recoge la distribución de los expedientes de queja según la forma de recepción. La entrega presencial continúa siendo el método elegido por la mayoría de los ciudadanos, aunque, de manera gradual, se incrementa el número de quejas recibidas por correo electrónico. El cuadro 29 recoge las cifras totales, y el gráfico 29 la distribución porcentual.

Cuadro 29

Distribución de las quejas recibidas según su forma de recepción.  
Año 2010

Forma de recepción	Total
Personalmente en las oficinas	969
Correo electrónico	168
Correo postal	110
Vía fax	77
Remitida desde otra administración	44
Actuaciones de oficio	7
Burofax	3
<b>Total</b>	<b>1 378</b>

Gráfico 29



## 2.10. Evolución de las quejas recibidas en la Institución

El gráfico 30 describe la evolución de la recepción anual de quejas desde el año 1986 hasta el ejercicio 2010.

Gráfico 30

### Número de quejas recibidas (1986-2010)



(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.

La Ley 13/2009, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2010 (B.O.C. nº 255, de 31 de diciembre de 2009) consigna en su Sección 01 Parlamento de Canarias, Servicio 01 Servicios Generales y Programa 111B Diputado del Común, un total de TRES MILLONES TREINTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y SEIS EUROS (3.038.466,00 €) 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	583 577,00 €
Capítulo VI	Inversiones Reales	258 582,00 €
Capítulo VIII	Activos Financieros	69,00 €
<b>CREDITO INICIAL PROGRAMA 111B:</b>		<b>3 038 466,00 €</b>

Constituye, esta dotación inicial, una minoración del -2,81% respecto de la consignada para el ejercicio 2009, que ascendía a TRES MILLONES CIENTO VEINTISEIS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA EUROS (3 126 440,00 €).

Por otra parte, la Mesa del Parlamento, en reunión de 22 de abril de 2010, acordó, a propuesta del Diputado del Común, la incorporación al ejercicio 2010 de los de remanentes de crédito del presupuesto de gastos del ejercicio 2009, por 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 MILLON QUINIENTOS SETENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS EUROS (1 578 500,00 €) que, sumados al crédito inicial consignado, vendrían a establecer un crédito total para el ejercicio 2010 de CUATRO MILLONES SEISCIENTOS DIECISEIS MIL NOVECIENTOS

SESENTA Y SEIS EUROS (4 616 966,00 €), distribuidos de la siguiente forma:

Capítulo I	Gastos de Personal	3 558 238,00 €
Capítulo II	Gastos Corrientes	795 577,00 €
Capítulo VI	Inversiones Reales	263 082,00 €
Capítulo VIII	Activos Financieros	69,00 €
<b>CREDITO TOTAL PROGRAMA 111B:</b>		<b>4 616 966,00 €</b>

Al cierre del ejercicio económico de 2010, el porcentaje de ejecución del presupuesto fue del 62,88% con un remanente de DOS MILLONES DOCE MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS EUROS CON TRES CENTIMOS (2 012 642,03 €), y el balance de gastos y pagos por capítulos es, a fecha 31 de diciembre de 2010, el que sigue:

	Crédito Inicial	Modificac. Crédito		Crédito Total	Pendiente de Pago	Total Pagos	Disponible
		Altas	Bajas				
<b>Capítulo I</b>	2 196 238,00	1 364 600,00	2 600,00	3 558.238,00	30 885,62	1 881.622,64	1 645 729,74
Capítulo II	583 577,00	212 000,00	0,00	795 577,00	40 686,60	581 660,65	173 229,75
Capítulo VI	258 582,00	12 500,00	8 000,00	263 082,00	23 750,16	45 649,30	193 682,54
Capítulo VIII	69,00	26 720,39	0,00	26 789,39	0,00	26 789,39	0,00
<b>TOTAL 111B</b>	<b>3 038 466,00</b>	<b>1 615 820,39</b>	<b>10 600,00</b>	<b>4 643 686,39</b>	<b>95 322,38</b>	<b>2 535 721,98</b>	<b>2 012 642,03</b>

Y el porcentaje de ejecución por capítulos al cierre del ejercicio:

	Crédito Total	Disposiciones	Disponible	% Ejecución
<b>Capítulo I</b>	3 558 238,00	1 912 508,26	1 645 729,74	53,75
Capítulo II	795 577,00	622 347,25	173 229,75	78,23
Capítulo VI	263 082,00	69 399,46	193 682,54	26,38
Capítulo VIII	26 789,39	26 789,39	0,00	100,00
<b>TOTAL 111B</b>	<b>4 643 686,39</b>	<b>2 920 009,28</b>	<b>2 012 642,03</b>	<b>62,88</b>





**Parlamento de Canarias  
Diputado del Común**

**La Palma**  
Sede  
C/. O'Daly, 28  
38700 SANTA CRUZ DE LA PALMA  
Tlf.: 922 416 040 – Fax: 922 415 228  
[www.diputadodelcomun.org](http://www.diputadodelcomun.org)  
[diputadodelcomun@diputadodelcomun.org](mailto:diputadodelcomun@diputadodelcomun.org)

