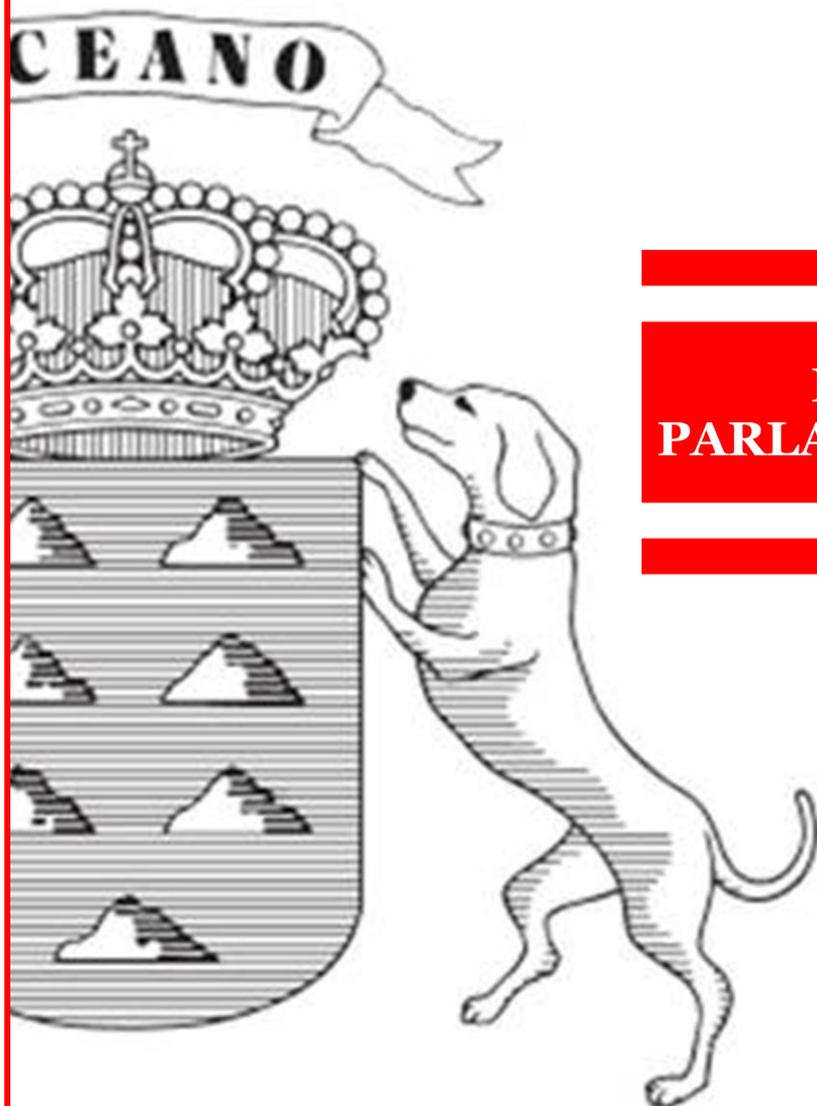


Diputado del Común

2011

INFORME ANUAL



**PRESENTADO AL
PARLAMENTO DE CANARIAS**

Edita: Diputado del Común / Parlamento de Canarias

© Diputado del Común 2012

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

Informe Anual 2011
presentado al Parlamento de Canarias
por el Excmo. Sr. don
Jerónimo Saavedra Acevedo
Diputado del Común
el día 28 de mayo de 2012

Índice

Presentación	página 6
CAPÍTULO I De las quejas presentadas en el año 2011	página 11
CAPÍTULO II De la inadmisión de quejas en el año 2011	página 51
CAPÍTULO III De las quejas vivas en la Institución	página 53
CAPÍTULO IV De las causas de inadmisión	página 57
CAPÍTULO V Advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales, sugerencias y declaraciones de obstruccionismo	página 60
CAPÍTULO VI De las actuaciones de oficio	página 75
CAPÍTULO VII De los problemas generales del funcionamiento de la Administración Pública Canaria	página 82
CAPÍTULO VIII Del Menor	página 115
CAPÍTULO IX Consideraciones del Diputado del Común	página 130
CAPÍTULO X Otras actividades	página 140
ANEXO DE GESTIÓN ECONÓMICA	página 154
AGRADECIMIENTOS	página 157

Presentación

Ante la presentación de este informe al Parlamento de Canarias, es obligatorio indicar que es fruto del trabajo y dirección del anterior Diputado, el Excmo. Sr. don Manuel Alcaide Alonso, ya que el actual Diputado tomó posesión el día 10 de diciembre de 2011.

Como se ha indicado, este Diputado fue requerido por la Comisión de Gobernación, Justicia y Desarrollo Autonómico del Parlamento de Canarias la tarde del día 9 de noviembre de 2011. Tras pasar este primer trámite administrativo, la Mesa del Parlamento determinó elevar al Pleno la votación y elección del Diputado del Común, que tuvo lugar el 30 de noviembre. La toma de posesión de quien les habla tuvo lugar en la Casa Palacio Salazar de Santa Cruz de La Palma, el sábado día 10 de diciembre de 2011, siendo el primer Diputado del Común que toma posesión en la isla de La Palma, lugar de ubicación de la Sede Oficial de la Institución.

Desde el primer momento ha sido objetivo primordial del nuevo Diputado, dinamizar la institución, para hacerla más cercana y eficaz. Con criterios que respondan a lo que los ciudadanos exigen de una institución de esta tipología.

Con ese empeño, se decidió modificar la estructura del informe anual que por mandato legislativo, el Diputado del Común debe presentar al Parlamento de Canarias. La Ley 7/2001 indica que el informe debe ser presentado ante el Parlamento antes del día 30 de mayo del año siguiente, y este tiempo ha sido aprovechado para conocer bien la institución y elaborar el procedimiento por el que debe regirse.

El nuevo modelo de informe, simplemente toma como guion el propio mandato legislativo de la Ley 7/2001, que en su artículo 47.1 nos indica que “en el informe anual el Diputado del Común dará cuenta:

- a) Del número y tipo de quejas presentadas.
- b) De las quejas que no hubiesen sido admitidas a trámite.
- c) Del número de quejas pendientes de resolver y sus causas generales.
- d) De las causas generales de inadmisión de las quejas.
- e) De las advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias remitidas en el ejercicio de sus funciones.

- f) De las investigaciones iniciadas de oficio, en su caso.
- g) De los problemas generales observados en el funcionamiento de las administraciones públicas canarias.
- h) De todas aquellas cuestiones que el Diputado del Común considere de interés o relevancia.

2. En el informe anual se hará expresa referencia a la situación de los menores.

3. En un anexo del Informe anual, el Diputado del Común rendirá cuentas sobre la utilización de los recursos económicos correspondientes al ejercicio de que se trate.”

El articulado de la ley nos da el guion del nuevo informe que se presenta al Parlamento de Canarias como fruto del trabajo de la Institución a lo largo del año 2011.

El número de reclamaciones recibidas en la institución durante el año 2011 ascendió a un total de 1.217.



Si observamos el gráfico de la evolución histórica de reclamaciones recibidas por el Diputado del Común, un total de 36.186 a lo largo de sus 26 años, podremos observar que en los últimos años ha existido un descenso en el número de expedientes. No obstante hay que saber que la media aritmética de expedientes por año de la

institución es de 1.391 pues los máximos históricos de 2.465 reclamaciones en 1991; 2.621 reclamaciones en 1992; 1.933 en 1995; y 2.248 en 2008, obedecen a la coincidencia con la presentación de grandes conflictos colectivos que por decisión de los titulares del momento se tramitaron de forma individual en lugar de hacerlo de forma colectiva al tratarse de un único tema. Este hecho da la apariencia, al estudiar la tabla que los resultados de este año son peores de lo que en realidad son.

Conociendo estos datos debemos saber que la media real anual de expedientes por año es de 1.317, (media aritmética calculada al detraer las reclamaciones tratadas como colectivas) luego el resultado de la evaluación de este año a pesar de estar por debajo, no es negativo, pues como se verá al analizar objetivamente los datos y la situación a la que se ha visto empujada la Institución, el número de reclamaciones recibidas es bastante alto.

La nueva formulación del informe anual, ha dejado a la luz la verdadera realidad de la institución, y se ha comprobado que existe una descoordinación entre su funcionamiento y su funcionalidad.

Múltiples son los factores que han llevado a la institución a esta disfuncionalidad. Volviendo al cuadro sobre la evolución de las reclamaciones recibidas en el Diputado del Común desde su creación en 1985, reiteramos que en los tres últimos años existe un descenso en el número de usuarios. Eso sin lugar a dudas es debido a la mala imagen que la institución ha tomado por los continuos desacuerdos en el Parlamento para su renovación. Don Manuel Alcaide, por imperativo legal, ha estado en funciones 4 años y 11 meses, casi un mandato completo, y esa situación de provisionalidad no ha beneficiado en absoluto a la institución.

En primer lugar ha creado una mala imagen de la institución, se ha acrecentado la desconfianza sobre la misma, que unido al general desconocimiento de su existencia arroja resultados inquietantes.

Por causas que no tienen razón de ser analizarlas ahora, se ha detectado un retraso en la tramitación de los expedientes, como luego se podrá estudiar en el desarrollo de este informe.

No parece de recibo que la administración auxiliadora, aquella a la que los ciudadanos acuden con sus últimas esperanzas, sea tan o más lenta en sus procedimientos, que aquellas que generaron el conflicto.

Es deseo e intención del nuevo Diputado del Común modernizar la institución.

Por ello, y a la par que el Gobierno de Canarias, que ha creado su propio comisionado para el estudio y modernización de la administración autonómica, ha iniciado una serie de reformas internas que den como fruto la actualización del trabajo, y la modernización y cercanía con el ciudadano.

En definitiva se persigue buscar la eficacia y eficiencia de la Institución, aprovechando los medios existentes y la predisposición y colaboración que existe por parte de las administraciones.

No obstante, no podemos obviar la realidad, pues el retraso en la gestión de expedientes, sin motivos externos que puedan excusar tal comportamiento, debe ponerse al día con el menor perjuicio para el ciudadano, que sin lugar a dudas habrá visto mermadas sus esperanzas al acercarse al Diputado del Común y no haber obtenido la respuesta adecuada.

Existe capacidad económica y voluntad profesional. En un momento de crisis como el que atraviesa Europa y España en particular, se hacen más necesarios los mecanismos de control sobre las administraciones públicas, que deben ser más cuidadosas y eficaces en las gestiones con el ciudadano. Por eso, en estos momentos se hace más necesaria nuestra institución, porque ahora es cuando mayor deber ser el rigor en la gestión, en el respeto a las normas, las formas y los tiempos.

Ese rigor comenzará por nuestra propia institución, donde como ya se ha dicho se han comenzado a dar instrucciones para determinar una nueva reorganización que modernice e impulse esta institución. Al tiempo que se están adoptando medidas de índole económica que propiciarán un considerable ahorro. No debemos olvidar las voces críticas que se alzarán como lo han hecho otros años, alegando la ineficacia de la institución. Podemos aceptar la responsabilidad, sobrevenida en este caso, y entonar el mea culpa por la ineficiencia demostrada.

Volverán a hacer el cálculo de la media irreal, al dividir el presupuesto entre las reclamaciones recibidas. El resultado de esa operación es tan poco riguroso como demagógico, ya que no puede cuantificarse el gasto de resolución de una reclamación de un ciudadano de esa manera. Son muchas las variables que deben ponderarse. Debemos ser justos y ecuanímenes a la hora de criticar, a nadie se le ocurriría hacer esa operación con la institución del Defensor del Pueblo, pues el resultado sería sencillamente escandaloso.

Es cierto que el año pasado bajó el número de usuarios, no sólo porque la Administración no funcione bien, que de forma generalizada lo hace, sino por un

desconocimiento de las funciones del Diputado del Común. Se ha comenzado una campaña de divulgación e información para acercar la institución a los ciudadanos, para que sepan que existe un último resorte que poder utilizar en el engranaje administrativo para resolver sus asuntos sin tener que recurrir a la gravosa y lenta justicia.

Con la máxima de ser eficaces y eficientes en la resolución de los problemas de los ciudadanos, se presenta el informe anual al Parlamento de Canarias, con esta nueva presentación, para que los Diputados de esta Cámara puedan tener una visión de la realidad del comportamiento de las diversas administraciones públicas canarias, y por supuesto para que sepan cual es el trabajo realizado por el Diputado del Común, que como ya se ha dicho, se ha descubierto que no es, o ha sido, todo lo eficiente que debiera. Por otra parte, es la primera vez que se da cumplimiento a la ley y se detallan las quejas por tipo y género, hecho que se podrá ver claramente de la lectura de las gráficas.

Asumiendo el compromiso de reorganización y adaptación de la institución a las verdaderas necesidades y realidades, quedamos a la espera del análisis de este informe por parte del Parlamento de Canarias, cuyos Diputados a buen seguro nos aportarán buenas críticas, que nos ayudarán a ser más eficaces y eficientes.

Capítulo I

De las quejas presentadas en el año 2011

CAPÍTULO I

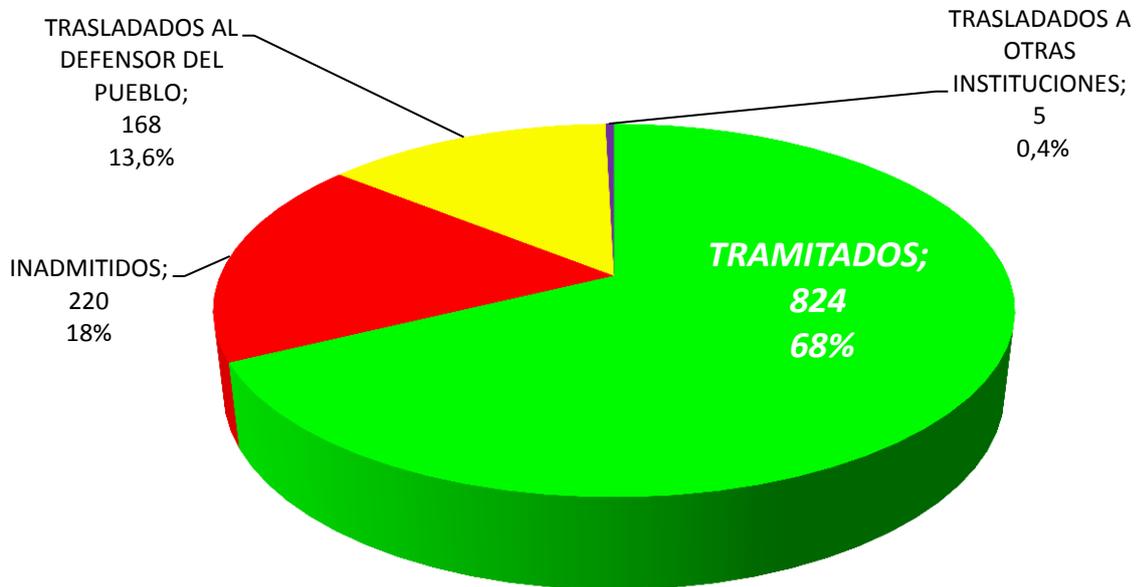
De las quejas presentadas en el año 2011

QUEJAS	ADMITIDAS	INADMITIDAS	TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES	COLECTIVAS	DE OFICIO	INDIVIDUALES		QUEJAS ANÓNIMAS
						HOMBRES	MUJERES	
1.217	824	220	173	40	7	631	534	5

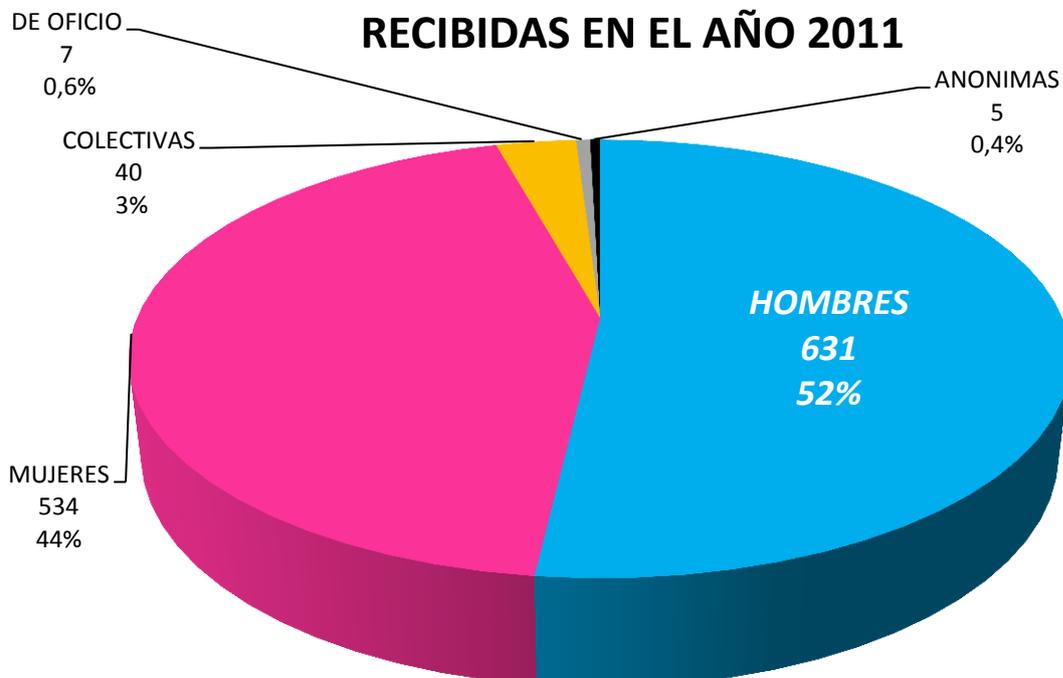
A lo largo del año 2011 se presentaron ante el Diputado del Común, un total de 1.217 reclamaciones contra las actuaciones de las administraciones públicas. De ese total, y tras examinar las mismas sólo pudieron ser admitidas a trámite para su posterior dilucidación, un total de 824 reclamaciones. Diversas son las causas de inadmisión de una reclamación, asunto que se detallará más adelante en este mismo informe, pero resaltan de entre ellas 5 quejas que se presentaron vía correo electrónico anónimamente y que obviamente imposibilitan su tramitación, al tiempo que obligan a tratarlas estadísticamente como quejas individuales sin procedencia determinada. Igualmente en el mismo período se tramitaron 7 expedientes de oficio desde el propio Diputado del Común. Uno de estos expedientes finalmente fue elevado al Defensor del Pueblo por exceder las competencias de la institución.

RECLAMACIONES RECIBIDAS	INDIVIDUALES	COLECTIVAS	DE OFICIO	HOMBRES	MUJERES	ANÓNIMAS
1.217	1.165	40	7	631	534	5
TRAMITADAS 824	788	30	6	409	379	
INADMITIDAS 220	212	3		122	90	5
TRASLADADAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO 168	161	6	1	96	65	
TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES 5	4	1		4		

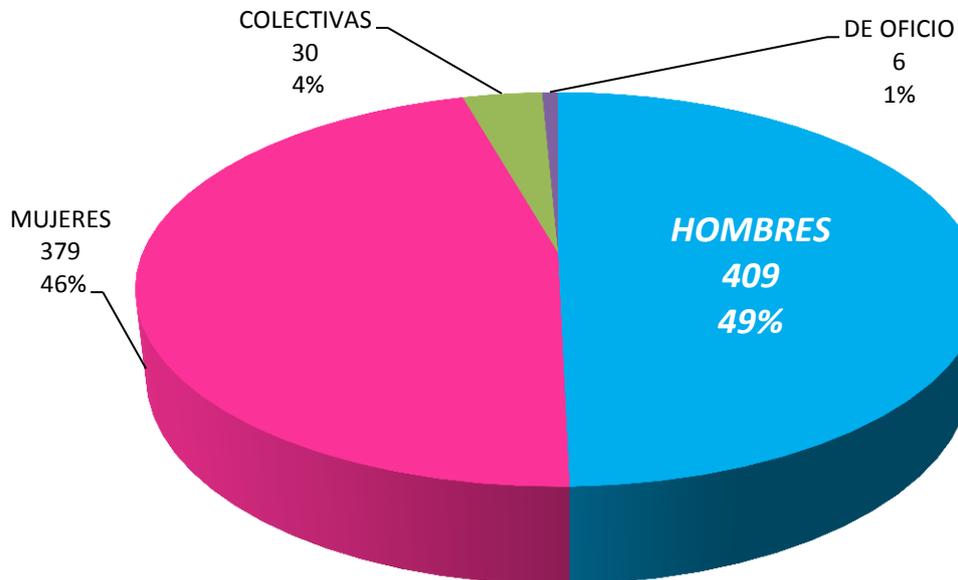
ADMISIÓN Y TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS EN EL AÑO 2011



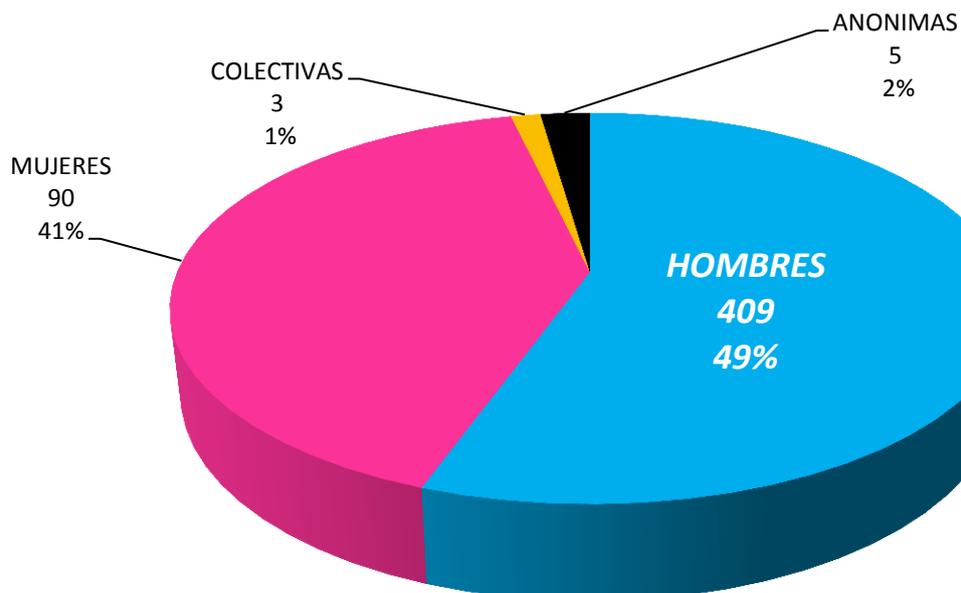
CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS RECLAMACIONES RECIBIDAS EN EL AÑO 2011



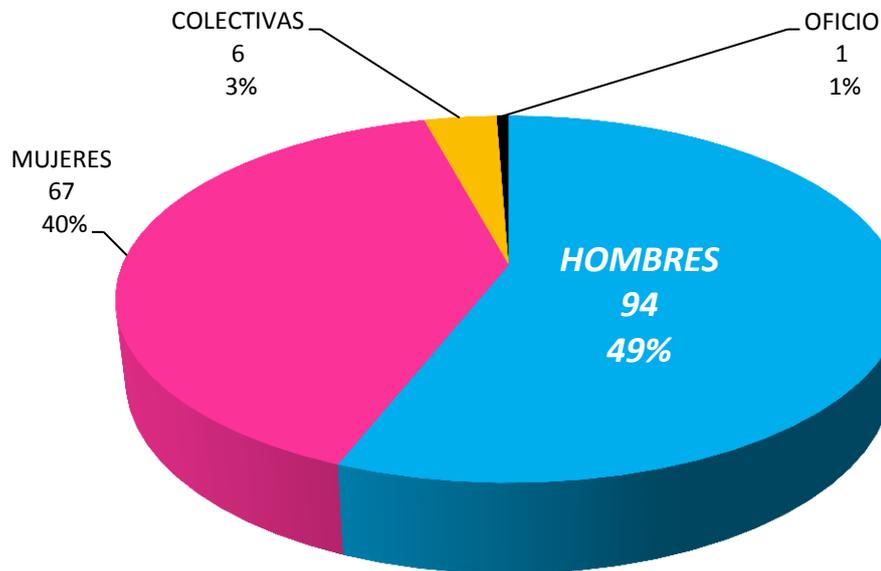
CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS RECLAMACIONES TRAMITADAS EN EL AÑO 2011



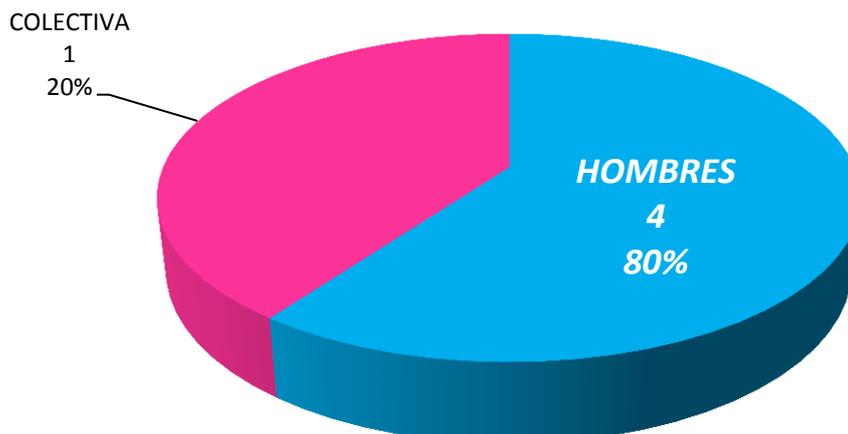
CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS RECLAMACIONES INADMITIDAS EN EL AÑO 2011



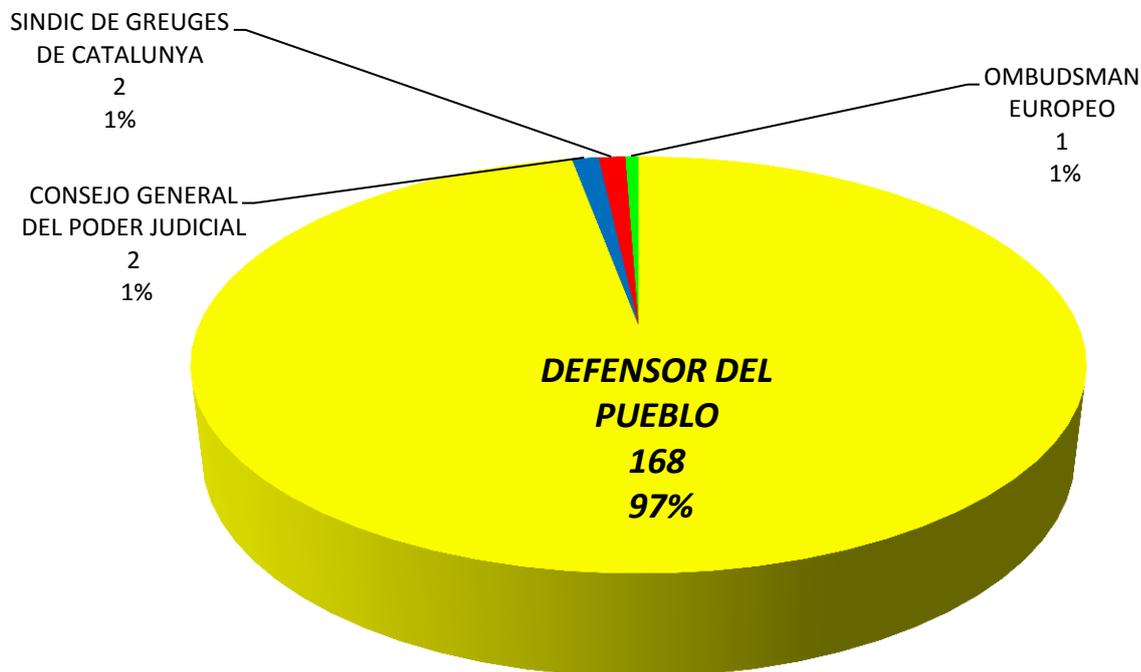
CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS RECLAMACIONES TRASLADADAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO EN EL AÑO 2011



CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS RECLAMACIONES TRASLADADAS A OTROS DEFENSORES EN EL AÑO 2011



EXPEDIENTES REMITIDOS A OTRAS DEFENSORIAS O INSTITUCIONES DURANTE EL AÑO 2011



MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

PRESENCIAL	CORREO POSTAL	E-MAIL	FAX	REMISIÓN DESDE OTRAS ADMINISTRACIONES	PÁGINA WEB	OFICIO	BURO FAX
801	181	124	60	31	10	7	3

En cuanto a los medios de presentación de reclamaciones se refiere sigue imperando mayoritariamente el medio presencial, el usuario prefiere acercarse a la institución a presentar la reclamación. Tanto en la Sede oficial como en las oficinas de Gran Canaria y Tenerife, como en las oficinas de las islas menores se ha detectado que en esta época de crisis, el ciudadano no sólo busca presentar su reclamación para resolver un posible abuso de la administración pública, o una situación injusta... al margen de ello busca seguridad, sentirse amparado, sentir que existe un ente que puede ayudarle, por eso el medio presencial es el más usado de todos.

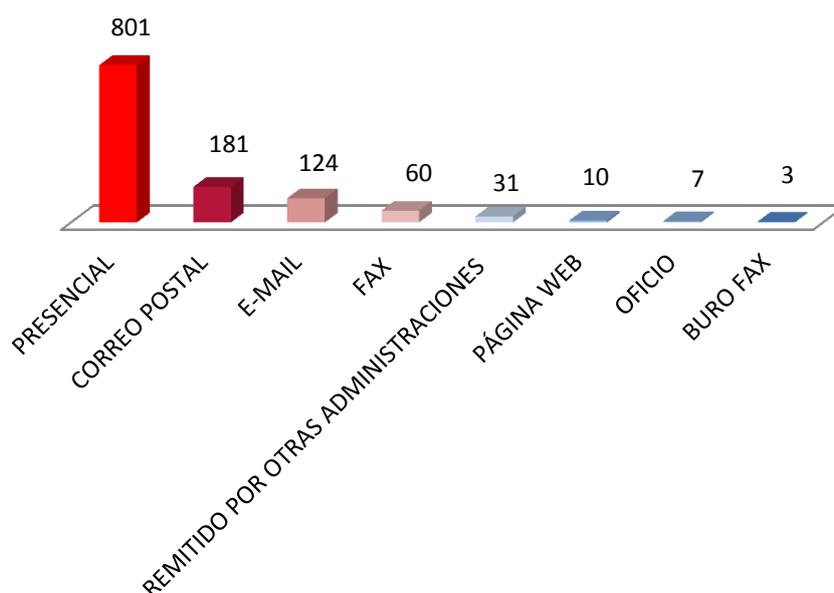
El correo postal sigue siendo el segundo medio más utilizado para la presentación de las reclamaciones, aunque este año ha subido considerablemente el uso de los correos electrónicos. El resto de medios utilizados para la presentación de reclamaciones cae vertiginosamente respecto a los primeros indicados. Llama

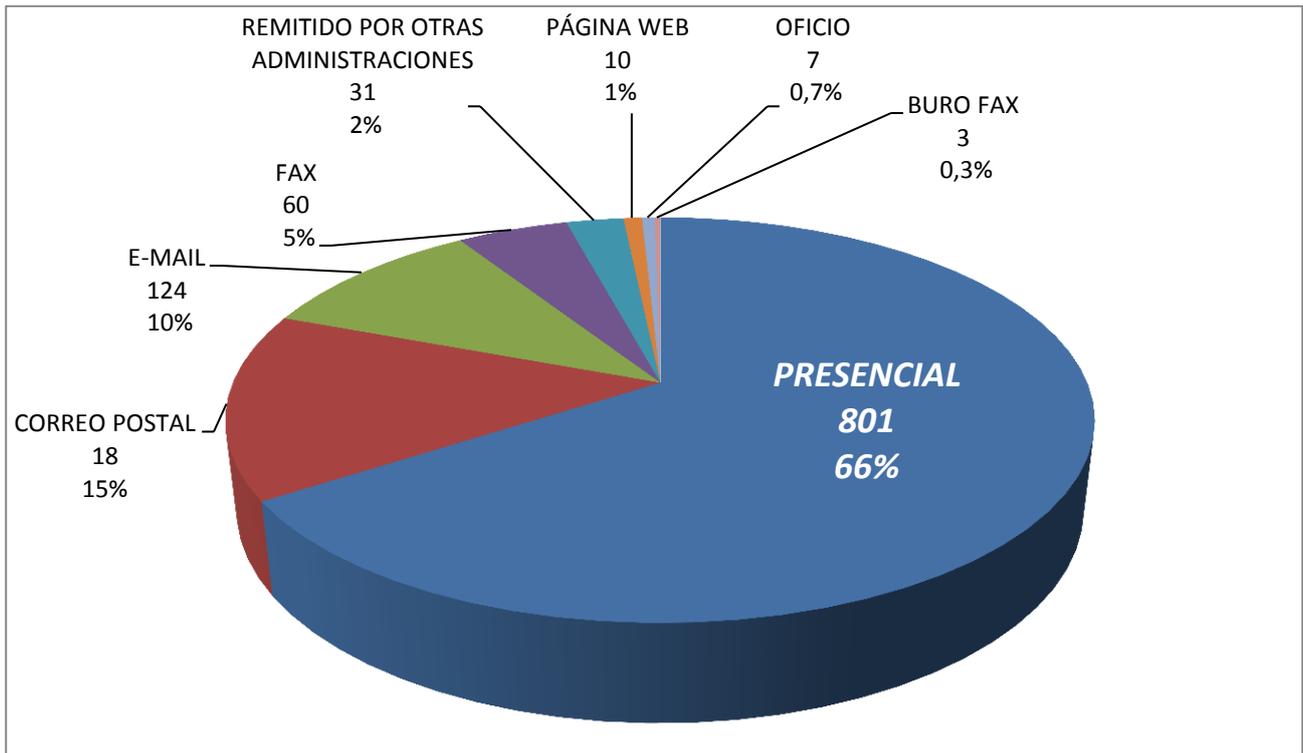
profundamente la atención el hecho de que el formulario de la página web sea muy poco usado para interponer las reclamaciones lo que ha reforzado la potenciación y visibilidad de nuestra página web. En pleno siglo XXI deben ser las nuevas tecnologías las que imperen, sobre todo porque dar una mayor facilidad y rapidez en la tramitación.

El casi desaparecido fax es utilizado incluso por delante del uso de la página web de la institución, hecho que es digno de estudio y análisis. Por el contrario el buro fax, que tiene valor legal reconocido sólo es usado por una ínfima minoría.

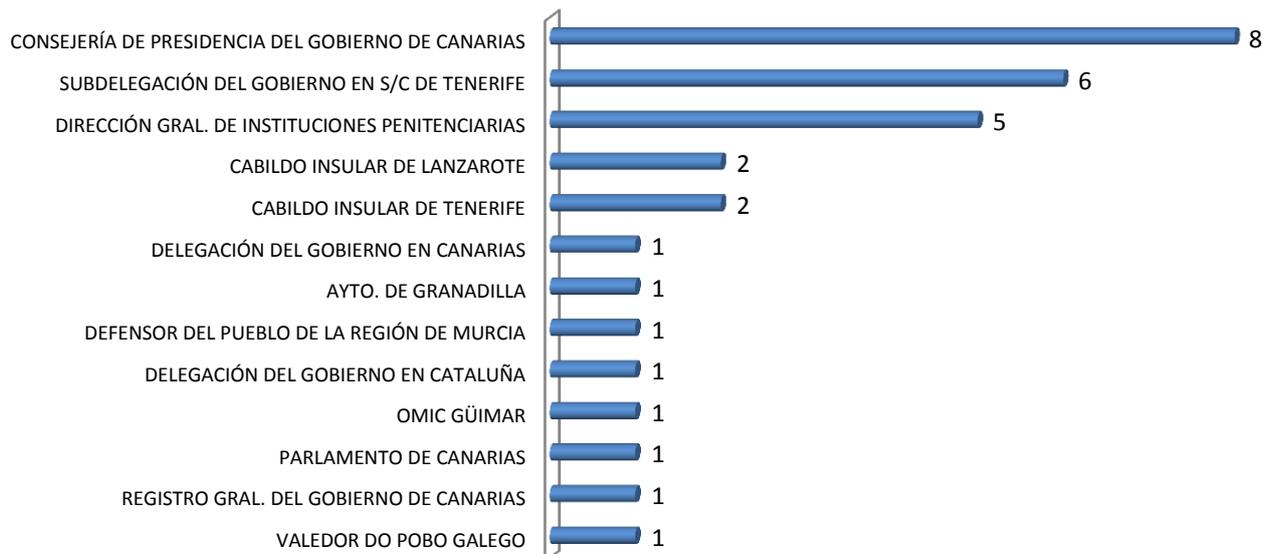
Desde otras administraciones se nos remitieron un total de 31 reclamaciones que fueron presentadas en otros entes a modo de registros descentralizados. A estos efectos resalta el uso que el ciudadano hace de la Consejería de Presidencia del Gobierno de Canarias y de la Subdelegación del Gobierno de Canarias en la Provincia de Santa Cruz de Tenerife, estas dos instituciones aglutinan casi el 50% de las reclamaciones derivadas desde otras administraciones. El caso de la Dirección General de Instituciones Penitenciarias, deriva en exclusiva asuntos del área de justicia pero curiosamente todos los asuntos que llegaron fueron remitidos desde la península.

MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL AÑO 2011

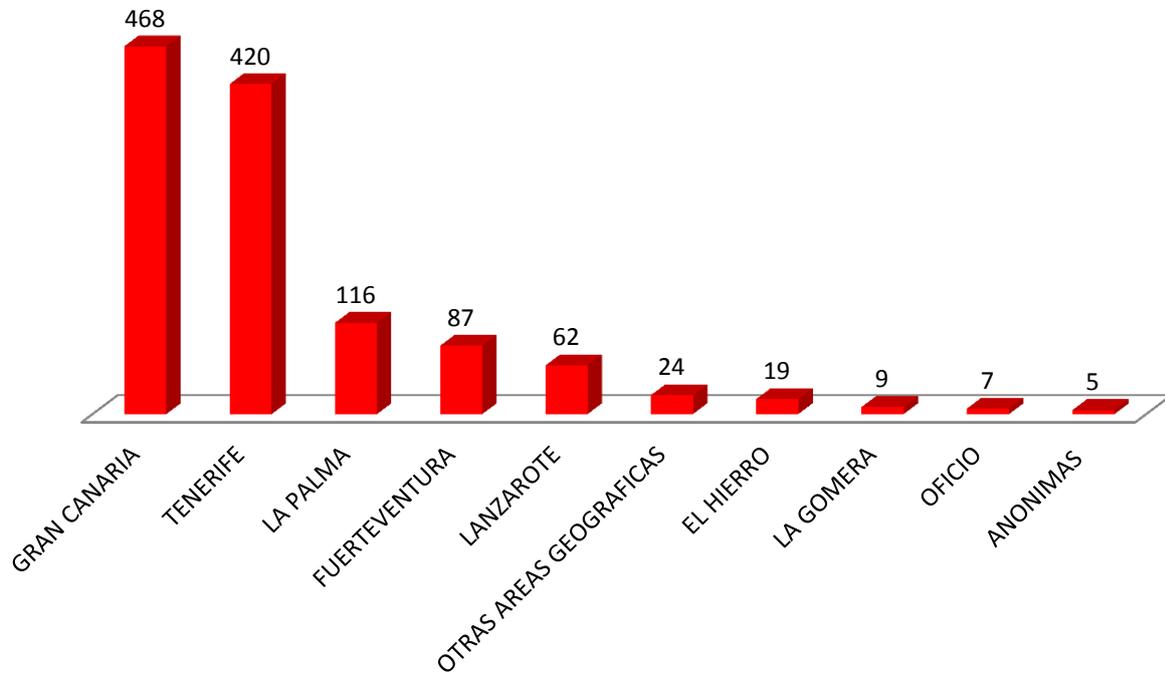




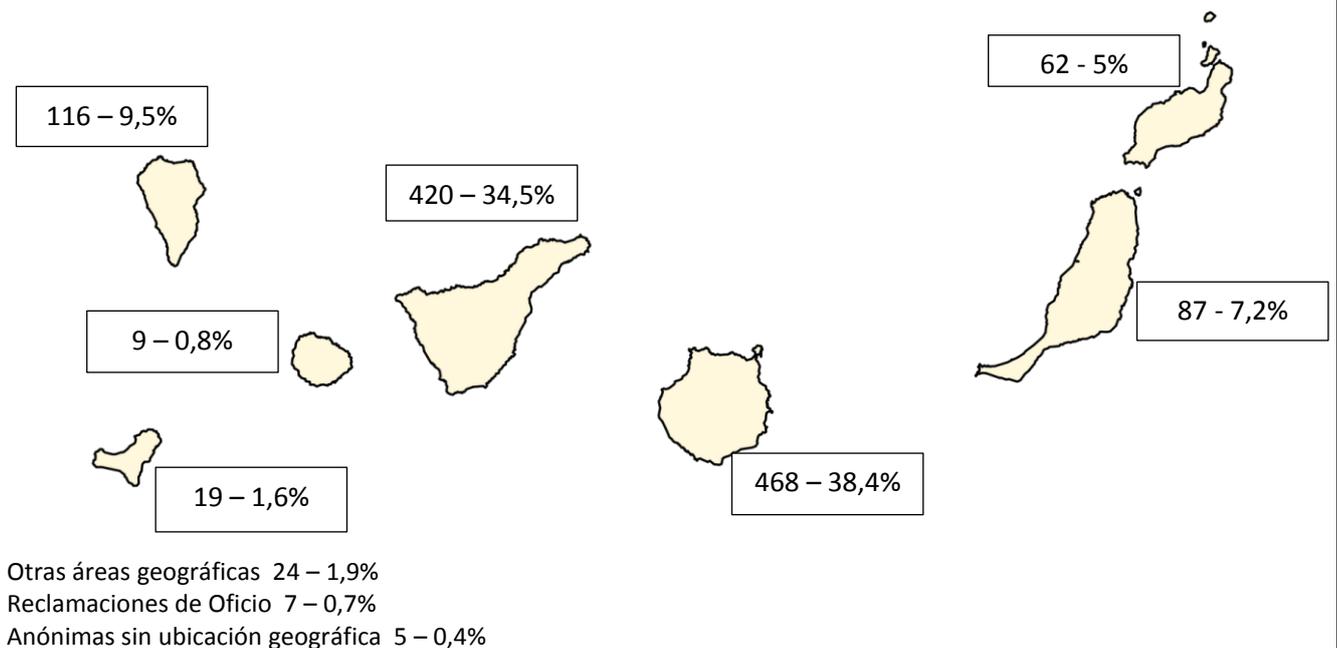
INSTITUCIONES QUE TRASLADARON RECLAMACIONES AL DIPUTADO DEL COMUN EN EL AÑO 2011



PROCECENDIA GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES RECIBIDAS EL AÑO 2011



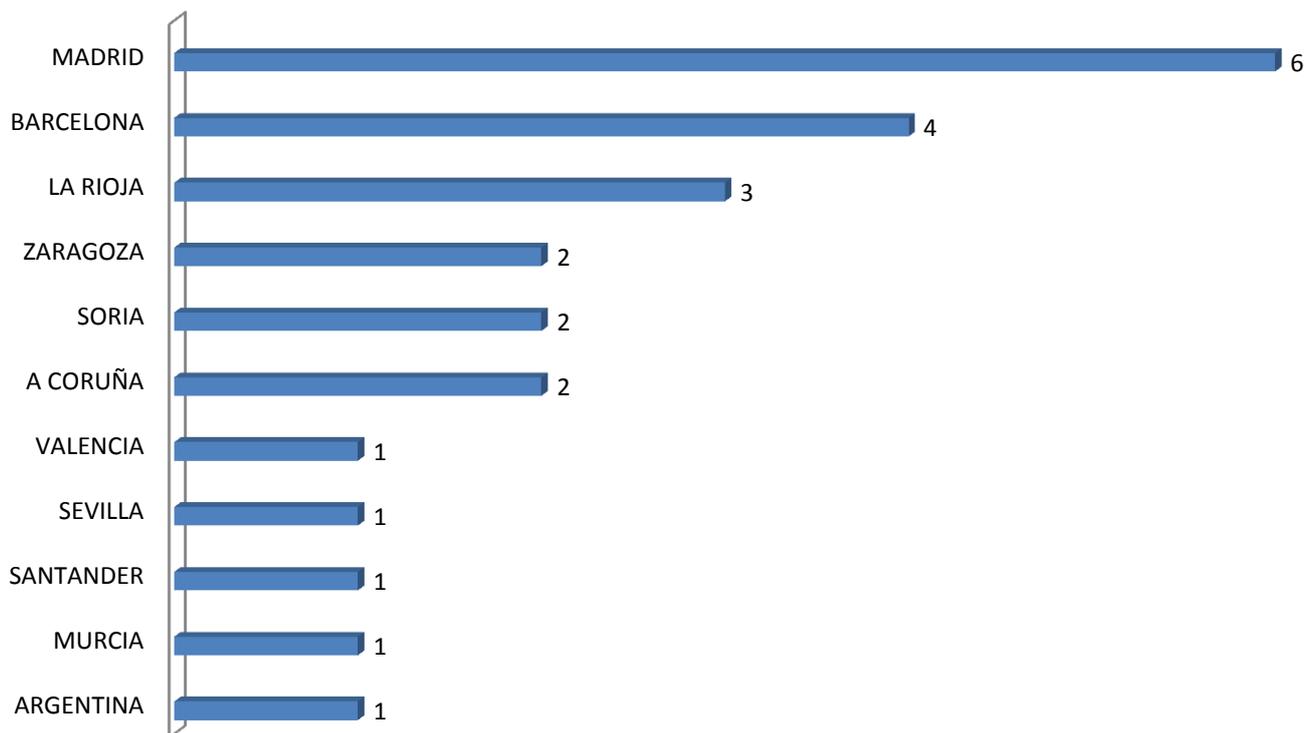
PROCEDENCIA GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES EN EL AÑO 2011



Que las islas mayores, Gran Canaria y Tenerife, aglutinen un año más el mayor número de reclamaciones presentadas en la institución obedece sin lugar a dudas debido su ámbito poblacional, al margen de que en ellas se asientan las mayores áreas metropolitanas de las islas, en torno a las dos capitales del archipiélago.

El resto de islas mantienen unos porcentajes que varían muy poco con respecto a otros años, llamando profundamente la atención el bajo número de reclamaciones presentadas en las dos islas menores de La Gomera y El Hierro. Al margen de su diferencia poblacional, está claro que las áreas rurales son mucho menos propensas a presentar reclamaciones que las áreas urbanas, sin lugar a dudas por la gran cercanía, donde todos se conocen.

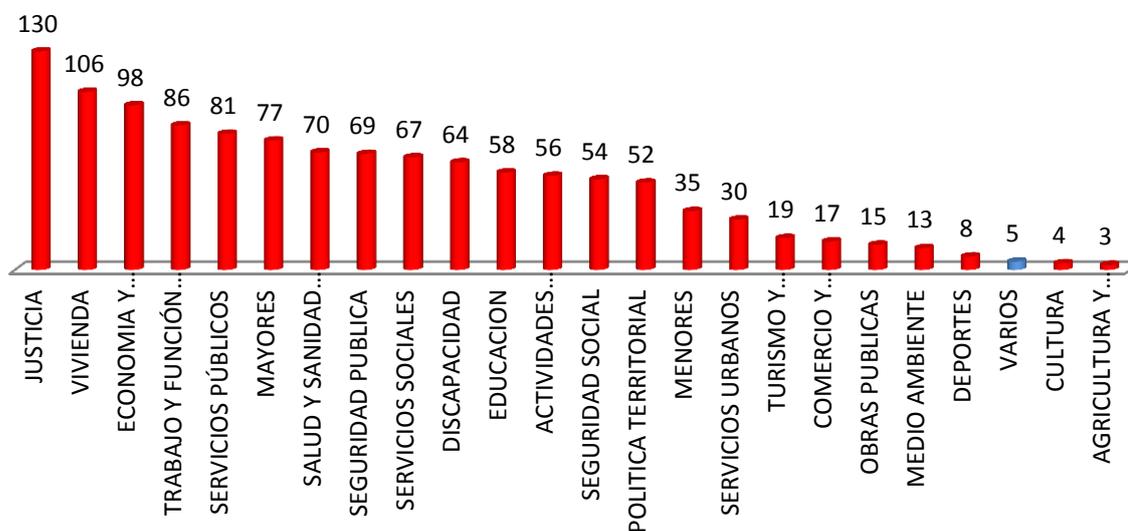
OTRAS PROCEDENCIAS GEOGRÁFICAS DE LAS RECLAMACIONES DEL AÑO 2011



QUEJAS O RECLAMACIONES POR AREAS DE TRABAJO

AREA	Nº	%
Actividades Clasificadas	56	4,6%
Agricultura y Pesca	3	0,24%
Comercio y Consumo	17	1,39%
Cultura	4	0,32%
Deportes	8	0,65%
Discapacidad	64	5,25%
Economía y Hacienda	98	8,05%
Educación	58	5%
Justicia	130	10,68%
Mayores	77	6,32%
Medio Ambiente	13	1,06%
Menores	35	2,87%
Obras Públicas	15	1,4%
Política Territorial	52	4,27%
Salud y Sanidad Pública	70	5,75%
Seguridad Pública	69	5,66%
Seguridad Social	54	4,43%
Servicios Públicos	81	6,9%
Servicios Sociales	67	5,6%
Servicios Urbanos	30	2,46%
Trabajo y Función Pública	86	7,06%
Turismo y Transporte	19	1,56%
Varios sin determinar	5	0,41%
Vivienda	106	8,07%
Total	1.217	100%

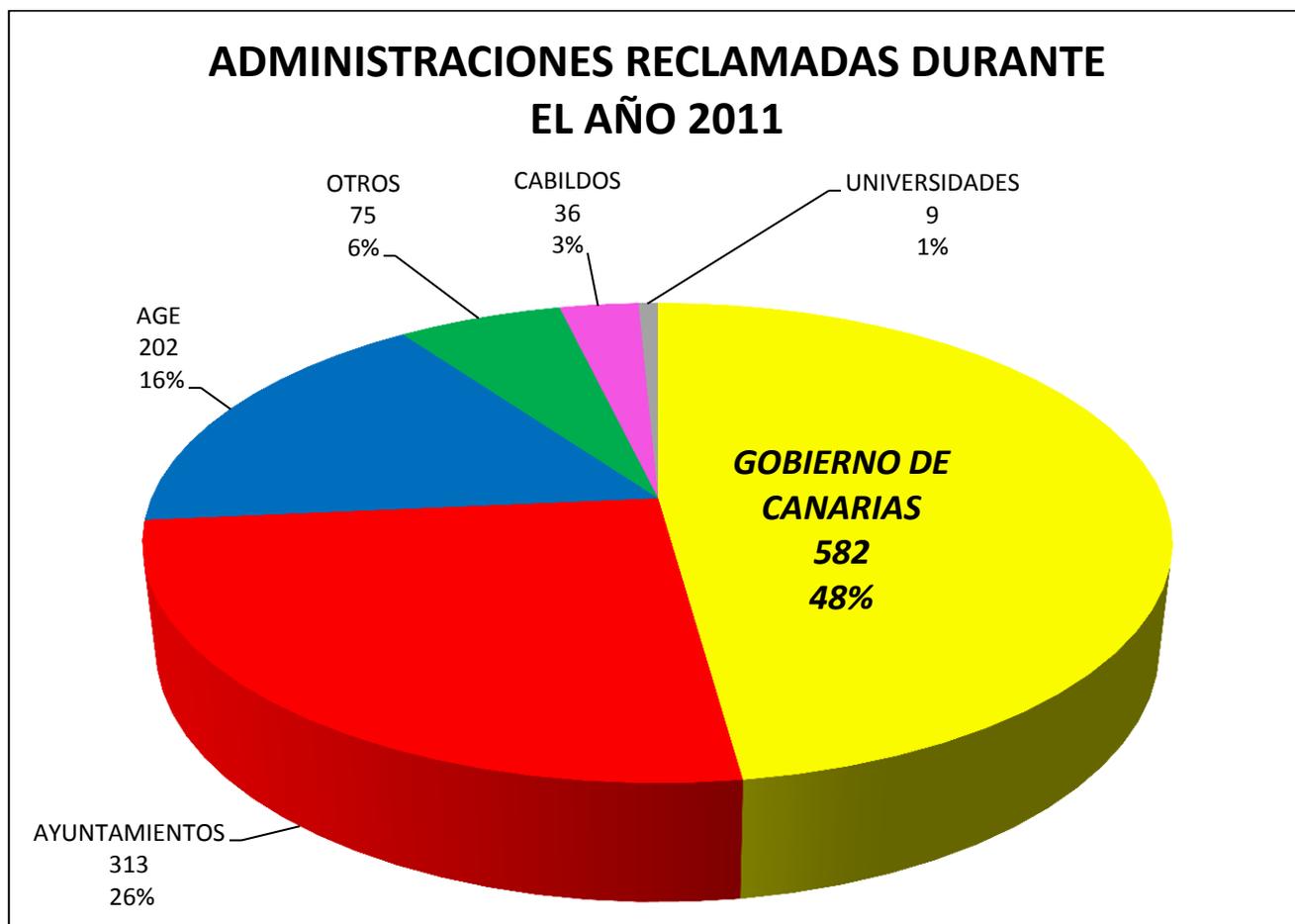
RECLAMACIONES POR AREAS DE TRABAJO



QUEJAS POR SECTORES ADMINISTRATIVOS					
Comunidad Autónoma	Ayuntamientos	Cabildos Insulares	Universidades	Administración General del Estado	Otros
582	313	36	9	202	75

Como era de esperar, y al igual que otros años, es la Administración autonómica la que recibe un mayor número de reclamaciones por su actuación. Esto no obedece a un mal funcionamiento generalizado de la misma, sino a la lógica de su ámbito competencial que abarca la totalidad del territorio de la Comunidad Autónoma Canaria y a una población de poco más de 2 millones. Sin embargo llama profundamente la atención la diferencia de reclamaciones recibidas por el conjunto de los ayuntamientos frente a los cabildos insulares. Elevado es igualmente el número de quejas presentadas contra las instituciones y entes que conforman la Administración General del Estado, reclamaciones que fueron derivadas en gran medida al Defensor del Pueblo por ser la dilucidación de dicha reclamación de su estricta competencia.

ADMINISTRACIONES RECLAMADAS DURANTE EL AÑO 2011



ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

QUEJAS POR ADMINISTRACIONES



**Gobierno
de Canarias**

ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

Reclamaciones	582	Porcentaje del total	47,82%
Expedientes archivados	59	Expedientes pendientes	523

POR ÁREAS DEL GOBIERNO

PRESIDENCIA DEL GOBIERNO / 6

Presidencia	1
Viceconsejería de Comunicación y Relaciones con los Medios	5

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES Y SOSTENIBILIDAD / 87

Dirección General de Universidades	3
Viceconsejería de Medio Ambiente	3
Dirección General de Centros e Infraestructura Educativa	7
Dirección General de Personal	7
Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural	11
Secretaría General Técnica de Educación, Universidades y Sostenibilidad	10
Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad	46

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y SEGURIDAD / 29

Ente Público Radio Televisión Canaria	1
Viceconsejería de Hacienda y Planificación	2
Secretaría General Técnica de Economía, Hacienda y Seguridad	3
Dirección General de Tributos	4
Dirección General de Seguridad y Emergencias	4
Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad	15

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD / 15

Secretaría General Técnica de Presidencia, Justicia e Igualdad	1
Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad	3
Dirección General de Relaciones Institucionales y Participación Ciudadana	4
Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia	7

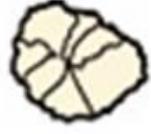
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y AGUAS / 4	
Dirección General de Agricultura y Desarrollo Rural	1
Viceconsejería de Pesca y Aguas	1
Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas	2
CONSEJERÍA DE CULTURA, DEPORTES, POLÍTICAS SOCIALES Y VIVIENDA / 259	
Dirección General de Deportes	1
Viceconsejería de Cultura y Deportes	1
Dirección General de Protección del Menor y la Familia	3
Dirección General de Políticas Sociales	70
Instituto Canario de la Vivienda	89
Viceconsejería de Políticas Sociales e Inmigración	95
CONSEJERÍA DE EMPLEO, INDUSTRIA Y COMERCIO / 58	
Secretaría General Técnica de Empleo, Industria y Comercio	2
Dirección General de Trabajo	3
Dirección General de Industria	5
Dirección General de Comercio y Consumo	6
Consejería de Empleo, Industria y Comercio	9
Servicio Canario de Empleo	33
CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTES Y POLÍTICA TERRITORIAL / 12	
Dirección General de Puertos	1
Dirección General de Transportes	1
Consejería de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial	2
Dirección General de Infraestructura Viaria	4
Secretaría General Técnica de Obras Públicas, Transporte y Política Territorial	4
CONSEJERÍA DE SANIDAD / 112	
Dirección General de Farmacia	1
Consejería de Sanidad	6
Secretaría General Técnica de Sanidad	7
Secretaría General Técnica del Servicio Canario de la Salud	15
Dirección de Programas Asistenciales	22
Servicio Canario de la Salud	61
TOTAL 582	

ADMINISTRACIÓN INSULAR

 		ADMINISTRACIÓN INSULAR CABILDO DE EL HIERRO	
Reclamaciones	4	Porcentaje del total	0,32%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	4
DESGLOSE POR ÁREAS			
		Economía y Hacienda	1
		Menores	1
		Servicios Sociales	2

 		ADMINISTRACIÓN INSULAR CABILDO DE FUERTEVENTURA	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,08%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1
DESGLOSE POR ÁREAS			
		Menores	1

 		ADMINISTRACIÓN INSULAR CABILDO DE GRAN CANARIA	
Reclamaciones	18	Porcentaje del total	1,47%
Expedientes archivados	3	Expedientes pendientes	15
DESGLOSE POR ÁREAS			
		Educación	2
		Economía y Hacienda	1
		Discapacidad	3
		Mayores	2
		Medio Ambiente	1
		Menores	3
		Obras Públicas	1
		Servicios Sociales	2
		Trabajo y Función Pública	2
		Turismo y Transportes	1

 		ADMINISTRACIÓN INSULAR CABILDO DE LA GOMERA	
Reclamaciones	2	Porcentaje del total	0,16%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	2
DESGLOSE POR ÁREAS		Menores	1
		Servicios Públicos	1

 		ADMINISTRACIÓN INSULAR CABILDO DE LANZAROTE	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,08%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	0
DESGLOSE POR ÁREAS		Economía y Hacienda	1

 		ADMINISTRACIÓN INSULAR CABILDO DE LA PALMA	
Reclamaciones	4	Porcentaje del total	0,32%
Expedientes archivados	2	Expedientes pendientes	2
DESGLOSE POR ÁREAS		Menores	1
		Servicios Sociales	1
		Trabajo y Función Pública	1
		Turismo y Transportes	1



ADMINISTRACIÓN INSULAR

CABILDO DE TENERIFE

Reclamaciones	6	Porcentaje del total	0,49%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	5

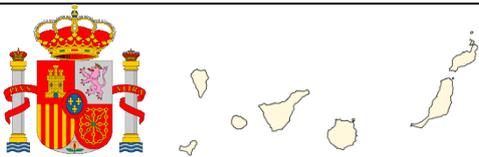
DESGLOSE POR ÁREAS

Deportes	1
Discapacidad	1
Menores	2
Trabajo y Función Pública	1
Turismo y Transportes	1

ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Y

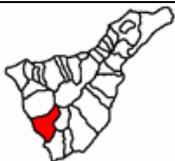
ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA

		ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE CANARIAS	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,08%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1

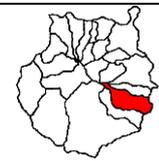
		ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD DE SAN CRISTOBAL DE LA LAGUNA	
Reclamaciones	8	Porcentaje del total	0,65%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	7

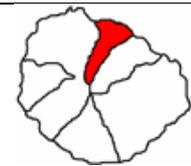
		ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,08%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1

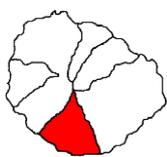
ADMINISTRACIÓN LOCAL

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE ADEJE	
Reclamaciones	6	Porcentaje del total	0,49%
Expedientes archivados	3	Expedientes pendientes	3

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE AGAETE	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

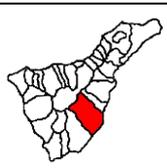
 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE AGÜIMES	
Reclamaciones	3	Porcentaje del total	0,24%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	2

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE AGULO	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,08%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE ALAJERÓ	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

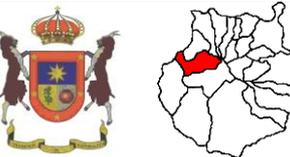
 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE ANTIGUA	
Reclamaciones	2	Porcentaje del total	0,16%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	1

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE ARAFO	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE ARICO	
Reclamaciones	2	Porcentaje del total	0,16%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	2

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE ARONA	
Reclamaciones	7	Porcentaje del total	0,57%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	6

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE ARRECIFE	
Reclamaciones	12	Porcentaje del total	0,98%
Expedientes archivados	3	Expedientes pendientes	9

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE ARTENARA	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,08%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE ARUCAS	
Reclamaciones	3	Porcentaje del total	0,24%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	3

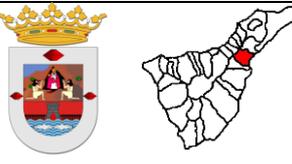
 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE BARLOVENTO	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE BETANCURIA	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE BREÑA ALTA	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE BREÑA BAJA	
Reclamaciones	3	Porcentaje del total	0,24%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	3

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE BUENAVISTA DELNORTE	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,08%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE CANDELARIA	
Reclamaciones	5	Porcentaje del total	0,4%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	4

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE EL PASO	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,08%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE EL PINAR	
Reclamaciones	4	Porcentaje del total	0,32%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	4

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE EL ROSARIO	
Reclamaciones	3	Porcentaje del total	0,24%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	3

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE EL SAUZAL	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,08%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE EL TANQUE	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE FASNIA	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE FIRGAS	
Reclamaciones	3	Porcentaje del total	0,24%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	3

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE FUENCALIENTE DE LA PALMA	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,08%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE GALDAR	
Reclamaciones	5	Porcentaje del total	0,4%
Expedientes archivados	4	Expedientes pendientes	1

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE GARACHICO	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,08%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1

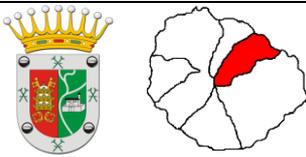
 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE GARFÍA	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE GRANADILLA DE ABONA	
Reclamaciones	5	Porcentaje del total	0,4%
Expedientes archivados	2	Expedientes pendientes	3

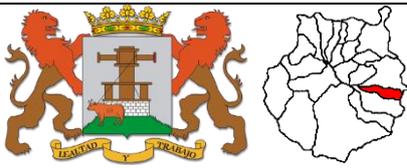
 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE GUÍA DE ISORA	
Reclamaciones	3	Porcentaje del total	0,24%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	2

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE GÜIMAR	
Reclamaciones	4	Porcentaje del total	0,32%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	4

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE HARÍA	
Reclamaciones	5	Porcentaje del total	0,4%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	4

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE HERMIGUA	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE ICOD DE LOS VINOS	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,08%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE INGENIO	
Reclamaciones	5	Porcentaje del total	0,4%
Expedientes archivados	2	Expedientes pendientes	3

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE LA ALDEA DE SAN NICOLÁS	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,08%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1

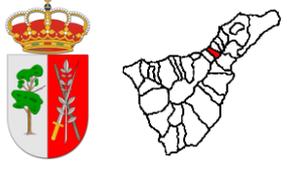
		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE LA FRONTERA	
Reclamaciones	5	Porcentaje del total	0,4%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	4

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE LA GUANCHA	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE LA MATANZA DE ACENTEJO	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,08%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE LA OLIVA	
Reclamaciones	2	Porcentaje del total	0,16%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	2

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE LA OROTAVA	
Reclamaciones	5	Porcentaje del total	0,4%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	4

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE LA VICTORIA DE ACENTEJO	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	
Reclamaciones	56	Porcentaje del total	4,6%
Expedientes archivados	11	Expedientes pendientes	45

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE LOS LLANOS DE ARIDANE	
Reclamaciones	2	Porcentaje del total	0,16%
Expedientes archivados	2	Expedientes pendientes	0

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE LOS REALEJOS	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,08%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1

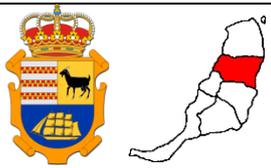
 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE LOS SILOS	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE MOGÁN	
Reclamaciones	2	Porcentaje del total	0,16%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	1

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE MOYA	
Reclamaciones	2	Porcentaje del total	0,16%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	1

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE PÁJARA	
Reclamaciones	6	Porcentaje del total	0,48%
Expedientes archivados	2	Expedientes pendientes	4

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE LA OROTAVA	
Reclamaciones	12	Porcentaje del total	0,96%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	11

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE PUERTO DEL ROSARIO	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,08%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE PUNTAGORDA	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE PUNTALLANA	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

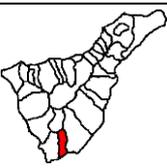
 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE SAN ANDRÉS Y SAUCES	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE SAN BARTOLOMÉ	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,08%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1

 	ADMINISTRACIÓN LOCAL		
	AYUNTAMIENTO DE SAN BARTOLOMÉ DE TIRAJANA		
Reclamaciones	9	Porcentaje del total	0,72%
Expedientes archivados	3	Expedientes pendientes	6

 	ADMINISTRACIÓN LOCAL		
	AYUNTAMIENTO DE SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA		
Reclamaciones	18	Porcentaje del total	1,44%
Expedientes archivados	3	Expedientes pendientes	15

 	ADMINISTRACIÓN LOCAL		
	AYUNTAMIENTO DE SAN JUAN DE LA RAMBLA		
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

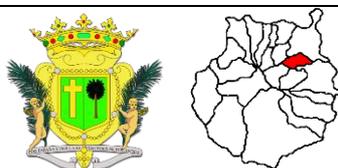
 	ADMINISTRACIÓN LOCAL		
	AYUNTAMIENTO DE SAN MIGUEL DE ABONA		
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	



ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LA GOMERA

Reclamaciones	6	Porcentaje del total	0,48%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	5



ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO DE SANTA BRÍGIDA

Reclamaciones	4	Porcentaje del total	0,32%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	3



ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE LA PALMA

Reclamaciones	9	Porcentaje del total	0,72%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	8



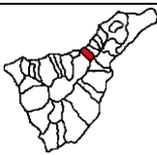
ADMINISTRACIÓN LOCAL

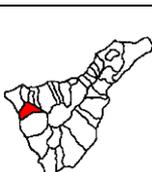
AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE

Reclamaciones	35	Porcentaje del total	2,8%
Expedientes archivados	3	Expedientes pendientes	32

 	ADMINISTRACIÓN LOCAL		
	AYUNTAMIENTO DE SANTA LUCÍA DE TIRAJANA		
Reclamaciones	4	Porcentaje del total	0,32%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	4

 	ADMINISTRACIÓN LOCAL		
	AYUNTAMIENTO DE SANTA MARÍA DE GUÍA DE GRAN CANARIA		
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,08%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1

 	ADMINISTRACIÓN LOCAL		
	AYUNTAMIENTO DE SANTA ÚRSULA		
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

 	ADMINISTRACIÓN LOCAL		
	AYUNTAMIENTO DE SANTIAGO DEL TEIDE		
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,08%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE TACORONTE	
Reclamaciones	4	Porcentaje del total	0,32%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	3

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE TAZACORTE	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,08%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE TEGUESTE	
Reclamaciones	8	Porcentaje del total	0,32%
Expedientes archivados	4	Expedientes pendientes	4

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE TEGUISE	
Reclamaciones	6	Porcentaje del total	0,24%
Expedientes archivados	4	Expedientes pendientes	2

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE TEJEDA	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE TELDE	
Reclamaciones	7	Porcentaje del total	0,56%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	6

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE TEROR	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,08%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1

 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE TÍAS	
Reclamaciones	5	Porcentaje del total	0,4%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	4

 	ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE TIJARAFE		
	Reclamaciones	2	Porcentaje del total
Expedientes archivados	2	Expedientes pendientes	0

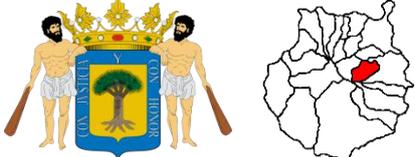
 	ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE TINAJO		
	Reclamaciones	0	Porcentaje del total
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

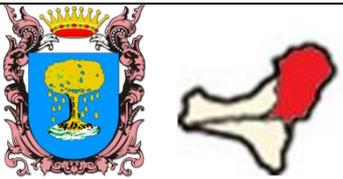
 	ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE TUINEJE		
	Reclamaciones	4	Porcentaje del total
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	3

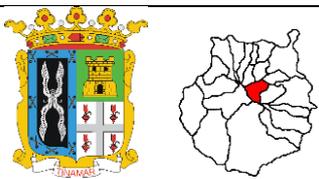
 	ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE VALLE GRAN REY		
	Reclamaciones	0	Porcentaje del total
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE VALLEHERMOSO	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE VALLESECO	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,08%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	0

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE VALSEQUILLO DE GRAN CANARIA	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE VALVERDE	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

	ADMINISTRACIÓN LOCAL		
	AYUNTAMIENTO DE VEGA DE SAN MATEO		
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,08%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1

	ADMINISTRACIÓN LOCAL		
	AYUNTAMIENTO DE VILAFLOR		
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

	ADMINISTRACIÓN LOCAL		
	AYUNTAMIENTO DE VILLA DE MAZO		
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,08%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1

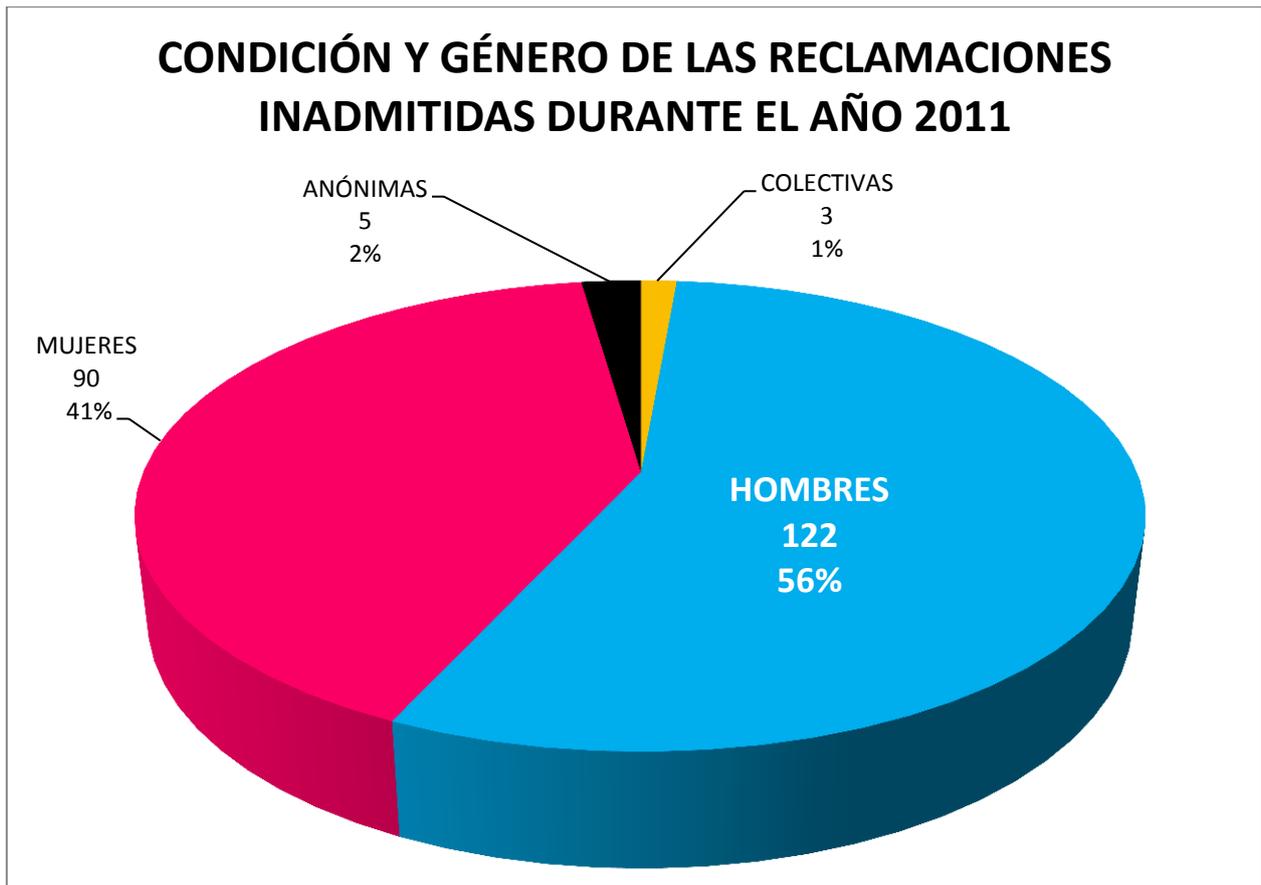
	ADMINISTRACIÓN LOCAL		
	AYUNTAMIENTO DE YAIZA		
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

Capítulo II

De la inadmisión de quejas en el año 2011

CAPÍTULO II

De la inadmisión de quejas en el año 2011



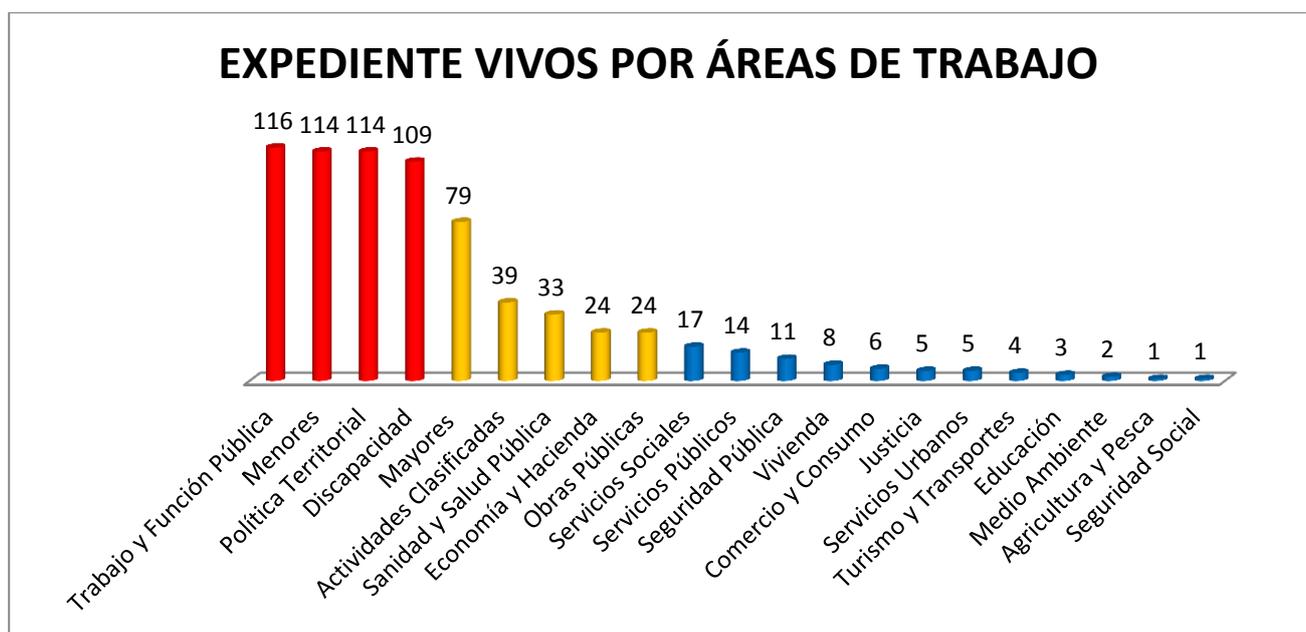
Capítulo III

De las quejas vivas en la Institución

CAPÍTULO III

De las quejas vivas en la Institución

		AÑOS					
		2010	2009	2008	2007	2006	2005
Total quejas vivas	729	402	242	58	21	5	1



Como se ha indicado en la presentación de esta memoria, el nuevo Diputado del Común, decidido por darle un nuevo impulso a esta Institución realizó un cambio en el modelo de informe, cambio que por otra parte sólo quiere dar cumplimiento legal a lo estipulado en el artículo 47.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio del Diputado del Común.

Al solicitar la información necesaria para preparar el presente informe se detectó un grave error en el funcionamiento de la Institución, no se estaba dando cumplimiento al principal criterio de la tramitación, pues establece la ley que los procedimientos del Diputado del Común serán sumarios.

Consultados los asesores técnicos que tramitan los expedientes que se dilucidan en la Institución, resultan los siguientes datos que están siendo fruto de un profundo análisis para corregir este error en el funcionamiento de la Institución.

1. Falta de respuesta o tardanza en las respuestas de las administraciones reclamadas	70%
2. Ampliación de datos por parte de los reclamantes	10%
3. Problemas informáticos por el cambio de programa de gestión	20%

De un primer análisis de estos datos, se desprende que en ningún caso, las causas por las que no se está dando cumplimiento al mandato legislativo de tramitar de manera sumaria, no pueden ser imputables a los reclamantes, ni en ningún caso a factores externos a nuestra Institución.

Por otra parte los propios asesores, previa autorización del Diputado del Común tienen la facultad de poder personarse en cualquier Administración para requerir información y resolver reclamaciones que se nos hayan presentado. Se están adoptando medidas para agilizar la tramitación de las reclamaciones de los ciudadanos así como la modificación del reglamento de funcionamiento del Diputado del Común para hacer que la institución efectivamente sea ágil y tenga una tramitación sumaria.

No es de recibo que los ciudadanos acudan como último remedio, y siempre pensando en la salvaguarda de sus derechos, al Diputado del Común, y aquí la demora en la tramitación sea igual o mayor que la administración que ha generado la reclamación.

La tramitación de los expedientes de un año, deben tener una vida administrativa determinada, no se puede gestionar sin marcar una fecha límite. Se han tomado

medidas para instruir un nuevo reglamento de funcionamiento que sea más ágil y responda a la nueva filosofía de eficacia y eficiencia, para gestionar de manera sumaria los expedientes, entendiendo que los de un año deben ser dilucidados como mucho en los seis meses del año siguiente a su presentación.

En breve se comunicará al Parlamento las modificaciones adoptadas por el Diputado del Común, para corregir su funcionamiento y evacuar los expedientes vivos que se han descubierto con la elaboración de este informe, información que por otra parte ha sido expuesta año tras año a la Cámara en el informe anual. Se han tomado ya las medidas oportunas para corregir inmediatamente este hecho.

Como se ha dicho, la máxima de esta institución debe ser la tramitación sumaria para resolver los problemas de los ciudadanos, usando todos los medios que la ley pone a nuestra disposición.

Capítulo IV

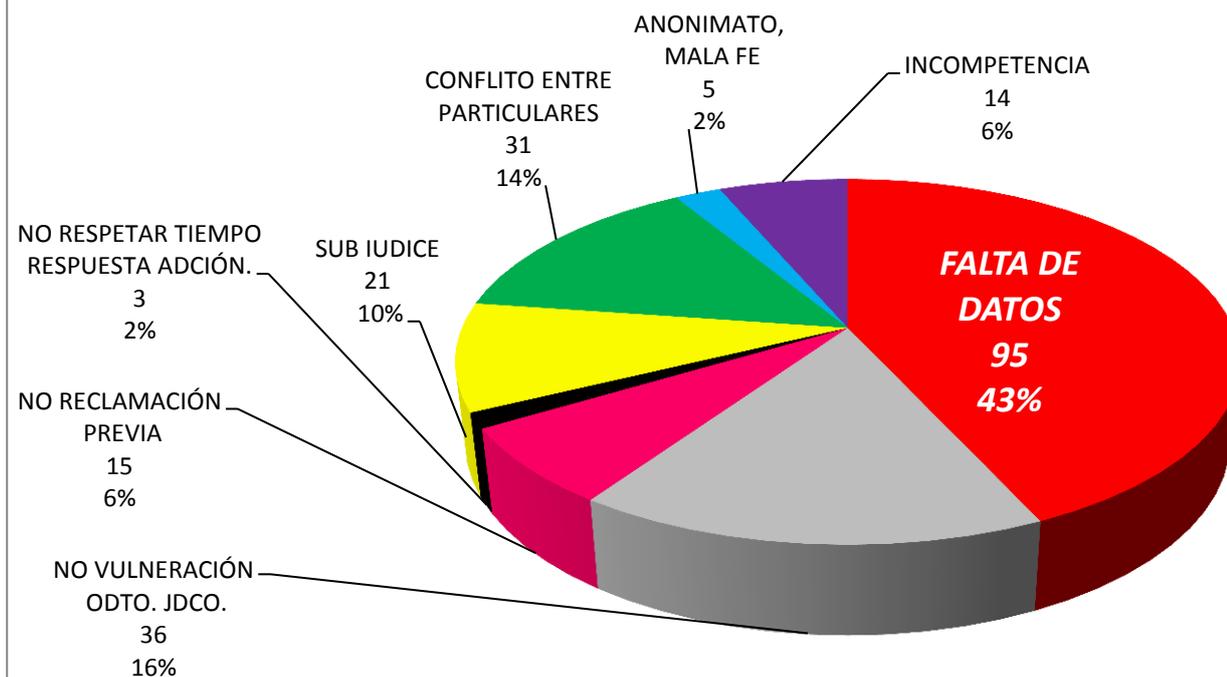
De las causas de inadmisión

CAPÍTULO IV

De las causas de inadmisión

CAUSAS DE INADMISIÓN	
Falta de datos (no presentados a requerimiento del Diputado del Común)	95
No observarse vulneración del ordenamiento jurídico por parte de la administración reclamada	36
Conflicto entre particulares	31
Sub iúdice	21
Defecto de forma por no haber reclamado previamente a la administración	15
Incompetencia	14
Defecto de forma por no respetar el tiempo de respuesta de la administración / 3 meses	3
Anonimato o apreciación de mala fe	5

CAUSAS DE INADMISIÓN DE LAS RECLAMACIONES DURANTE EL AÑO 2011



El principal motivo de inadmisión de las reclamaciones, una vez que se ha dado registro a la solicitud realizada por el ciudadano, es precisamente imputable al propio ciudadano, ya que al ser requerido por parte del personal del Diputado del Común para que amplíe la queja o facilite la documentación necesaria para su dilucidación no la aporta o hace oídos sordos a nuestra petición. Esa falta de documentación imposibilita de facto la tramitación de la queja, por lo que finalmente se ve inadmitida.

La segunda causa de inadmisión es la falta de vulneración del ordenamiento jurídico en las actuaciones de las administraciones reclamadas. Esto confirma que muchas veces las resoluciones y acciones de las administraciones son incomprendidas por los ciudadanos, e incluso interpretadas como injustas, pero de hecho no lo son. Lo estricta observancia de la legislación hace que no se admitan muchas cuestiones presentadas, al no observarse tiempo de vulneración del ordenamiento jurídico.

El siguiente motivo encontramos como causa de inadmisión es el que las reclamaciones presentadas obedecen primordialmente a problemas entre particulares, tema en los que no puede entrar a dilucidar el Diputado del Común. La ley imposibilita resolver sobre cualquier asunto que se encuentre sub iudice, esto es, en proceso judicial, o que verse sobre una sentencia judicial. Este es el cuarto motivo en importancia de las causas de inadmisión.

Existen dos defectos de forma por lo que las reclamaciones son rechazadas e inadmitidas, el primero obedece a la necesidad de requerir previamente ante la Administración reclamada; el segundo a la necesidad de darle a la Administración el tiempo legal establecido para responder a los requerimientos de los ciudadanos, esto es el plazo de tres meses, tras el cual se podrá considerar silencio administrativo.

Muchas reclamaciones se ven inadmitidas por falta de competencia del Diputado del Común para resolver sobre las causas presentadas. La gran mayoría de estos casos se corresponden con problemas con empresas de suministros (electricidad, agua, telefonía, etc...). Si bien es cierto que el Diputado puede resolver sobre empresas privadas o de composición mixta que presten servicios generales esenciales, el motivo de las quejas no suele incluirse en este apartado, sino en la mera relación comercial entre la empresa y el usuario, por eso son inadmitidas.

Como último factor de inadmisión nos encontramos aquellas reclamaciones que o bien son presentadas de forma anónimas, o por el contrario manifiestan mala fe contra terceros. En lo que refiere a los datos objeto de este informe, se recibieron 5 reclamaciones por correo electrónico, que al ser anónimas se registraron y se inadmitieron.

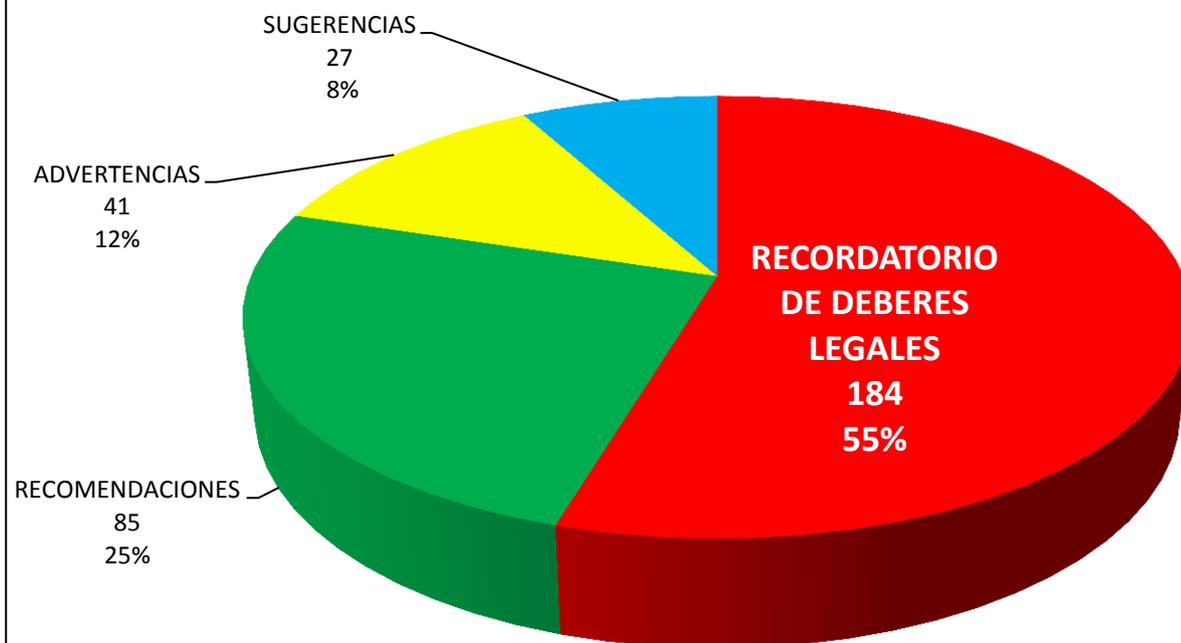
Capítulo V
Advertencias, recomendaciones,
recordatorios de deberes legales, sugerencias
y declaraciones de obstruccionismo

CAPÍTULO V

Advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales, sugerencias y declaraciones de obstruccionismo

AÑO 2011		RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES	RECOMENDACIONES	ADVERTENCIAS	SUGERENCIAS
DECISIONES	337	184	85	41	27

DECISIONES EMITIDAS POR EL DIPUTADO DEL COMÚN A LO LARGO DEL AÑO 2011



El Diputado del Común, al margen de las resoluciones internas de archivo o de trámite, emite una serie de decisiones que afectan a las administraciones. A estas decisiones se añade la Declaración de Autoridad Obstruccionista.

1. Recordatorio de Deber Legal/ se emiten para recordar a las administraciones el deber legal y la obligación que tienen de colaborar con cualquier investigación que esté realizando el Diputado del Común. Se envían ante la falta de colaboración.

2. Advertencias/ se emiten para advertir a la Administración que de seguir con la actitud de no colaboración, el Diputado del Común elevará declaración de obstruccionismo al Parlamento de Canarias, y posible posterior comunicación al Ministerio Fiscal de persistir la situación de obstruccionismo y no colaboración.

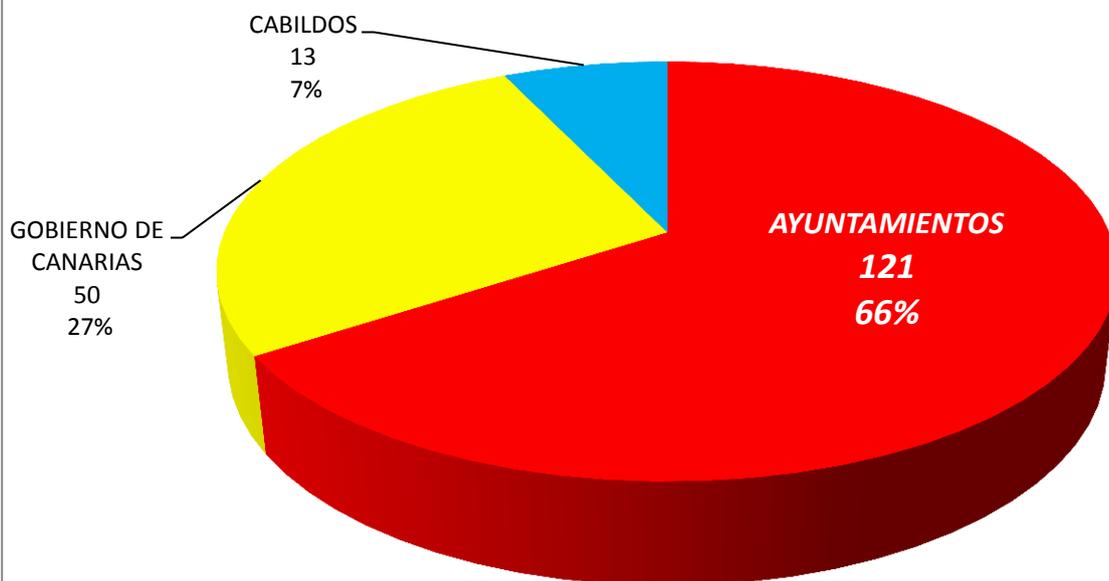
3. Recomendaciones/ se elaboran cuando se considera que una Administración debe modificar su actuación con respecto a los ciudadanos para no dar lugar a nuevas reclamaciones, ello puede llevar aparejado la recomendación de la modificación de la norma.

4. Sugerencias/ se elaboran cuando se sugiere a una Administración que tenga una mayor observancia de sus competencias con respecto de los ciudadanos y ejercite dichas competencias, o corrija ciertas actuaciones.

5. Declaración de Obstruccionista/ si el Diputado del Común, en el ejercicio de sus investigaciones ha sido obstaculizado reiteradamente por una administración u autoridad, tiene el deber de elevar Declaración de Obstruccionismo a la Mesa del Parlamento para que se disponga su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Canarias.

DECISIONES EMITADAS EN EL AÑO 2011			
	AYUNTAMIENTOS	GOBIERNO DE CANARIAS	CABILDOS
RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES	184	121	50
			13

ADMINISTRACIONES RECEPTORAS DE RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES DURANTE EL AÑO 2011

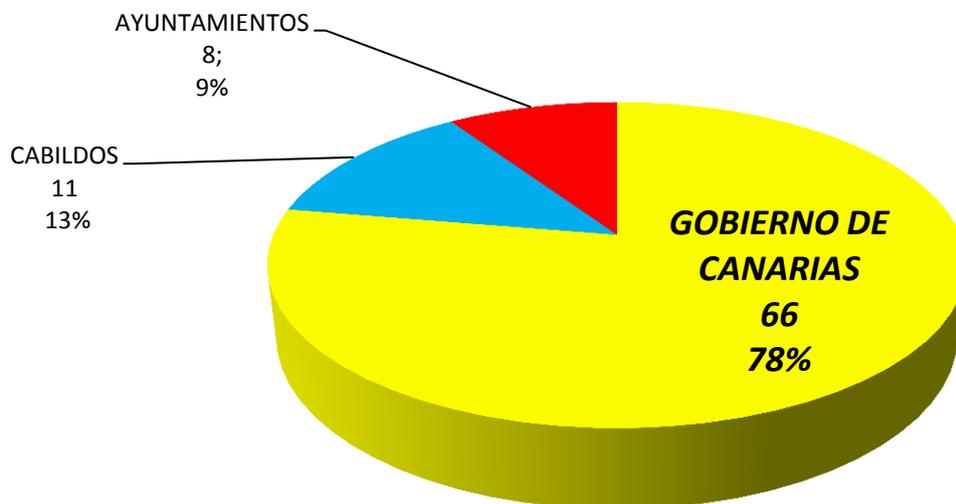


Del análisis de estos datos se pueden ver claramente que a pesar de ser el Gobierno de Canarias, por su ámbito competencial, la principal administración receptora de reclamaciones, tiene un alto nivel de colaboración con el Diputado del Común. Es la administración local, los ayuntamientos, los que se demuestran más obstaculizadores del trabajo e investigación de la institución que represento, y así son receptores del 66% de los recordatorios de deberes legales.

Este hecho se verá reflejado, como podremos ver en este informe en las declaraciones de obstruccionismo, que obviamente son reflejo de la recepción de recordatorios de deberes legales.

	GOBIERNO DE CANARIAS	CABILDOS	AYUNTAMIENTOS
RECOMENDACIONES	66	11	8

ADMINISTRACIONES RECEPTORAS DE RECOMENDACIONES DURANTE EL AÑO 2011



Se transcriben a continuación algunas de las recomendaciones remitidas desde el Diputado del Común a las diferentes administraciones públicas canarias. Por no ser objeto de este informe detallar todas las resoluciones, sólo se reseñan algunas de las más destacables, pudiendo consultarse la totalidad de las decisiones adoptadas por el Diputado del Común en la página web de la Institución: www.diputadodelcomun.com

RECOMENDACIÓN del Diputado del Común dirigida al Excmo. Sr. Consejero de Sanidad del Gobierno de Canarias en aras a extremar al máximo las medidas de control para garantizar los derechos del usuario sanitario en la protección de sus datos de carácter personal en los centros adscritos al Servicio Canario de la Salud públicos y privados en los que se atiende a pacientes derivados, a la vez, que proceder a la difusión de la normativa de protección de datos. Resolución aceptada por la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias.

RECOMENDACIÓN del Diputado del Común dirigida al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife por la que se le recomienda que se adopten las medidas oportunas en la jefatura de la Policía Local para que se notifique a los interesados las decisiones que se adopten, tanto si se admite a trámite la petición planteada como si lo que procede es el archivo del expediente, conforme a lo dispuesto, respecto a la obligación de resolver, en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Se recomienda notificar por escrito al interesado la resolución de archivo recaída respecto a los hechos que planteó en la Hoja de Atención al Ciudadano que presentó en la Policía Local. Resolución aceptada por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

RECOMENDACIÓN del Diputado del Común dirigida a la Viceconsejería de Políticas Sociales e Inmigración del Gobierno de Canarias para que adopte las medidas que sean necesarias para asegurar que las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia, y los procedimientos de elaboración del Programa Individual de Atención se resuelvan en los plazos que establece 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 posteriormente por Decreto 163/2008, de 15 de julio. Resolución aceptada por la Viceconsejería de Políticas Sociales e Inmigración del Gobierno de Canarias.

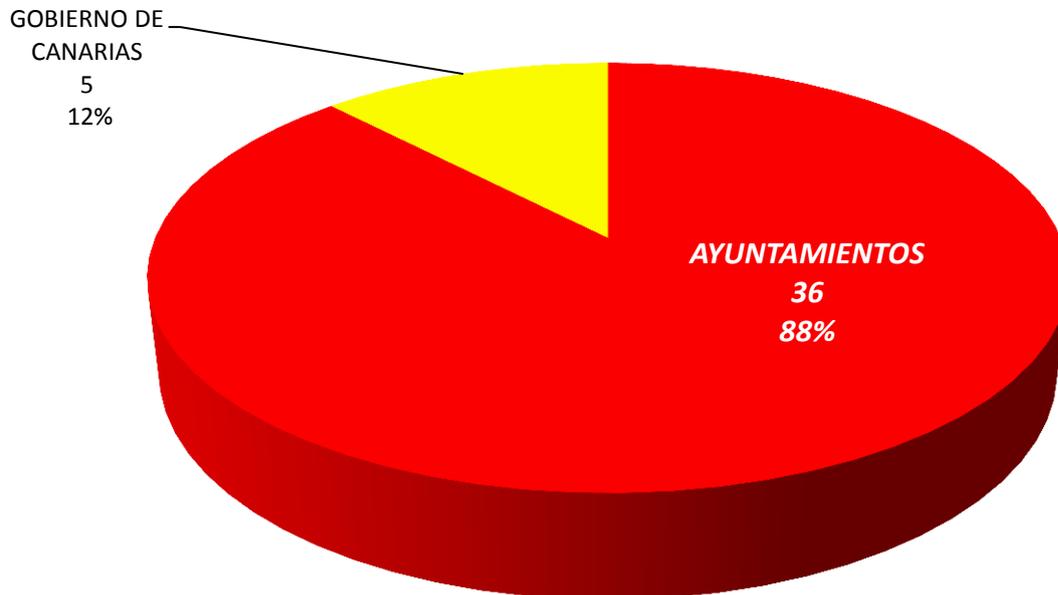
RECOMENDACIÓN del Diputado del Común dirigida a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias para que estudie la necesidad de modificar la normativa que le es propia, para que concepto de discapacidad deje de asociarse con enfermedad del personal docente, alumnado, o personal de administración y servicios. Recomendación para que a su vez la Dirección General de Centros e Infraestructura Educativa, garantice la accesibilidad del IES al que alude la queja y de los restantes centros educativos de Canarias, realizando las obras de ampliación, modificación, reforma o rehabilitación en los edificios existentes, realizando además los ajustes razonables que fueran necesarios, para garantizar el acceso a la educación y al trabajo de todas las personas. Finalmente se recomendó que la Dirección General de Centros e Infraestructura Educativa, en coordinación con la Dirección de Personal, realice los ajustes razonables, con el objeto de garantizar el derecho al trabajo de la docente afectada en el curso escolar 2.011/2.012. Resolución aceptada por la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias.

RECOMENDACIÓN del Diputado del Común dirigida a la Viceconsejería de Políticas Sociales e Inmigración del Gobierno de Canarias para que valore la oportunidad y conveniencia de modificar la práctica de archivo automático de los expedientes de programa individual de atención en aquellos casos en que existiendo resolución de grado y nivel de dependencia, no se haya aprobado el Programa Individual de Atención en los plazos legalmente previstos y sin culpa de los

interesados, ante un repentino fallecimiento del solicitante. Subsidiariamente, en aquellos casos en que no sea posible la revisión o la continuación de los expedientes, se debe valorar la posible iniciación del procedimiento de responsabilidad patrimonial de la Administración, para indemnizar a los interesados de la lesión sufrida en su derecho, como consecuencia de la demora en la tramitación de su expediente.

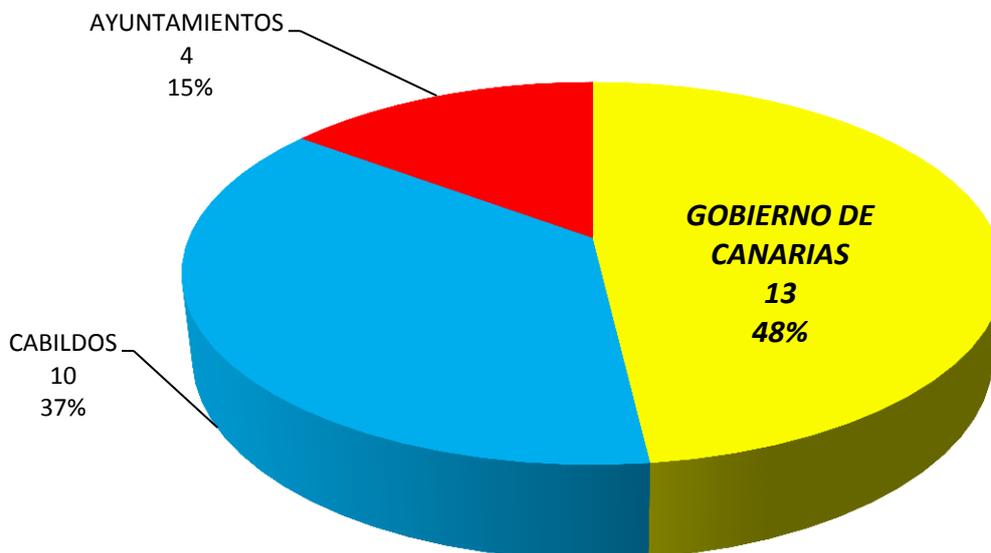
	AYUNTAMIENTOS	GOBIERNO DE CANARIAS
ADVERTENCIAS	41	5

ADMINISTRACIONES RECEPTORAS DE ADVERTENCIAS DURANTE EL AÑO 2011



	GOBIERNO DE CANARIAS	CABILDOS	AYUNTAMIENTOS
SUGERENCIAS	27	13	4

ADMINISTRACIONES RECEPTORAS DE SUGERENCIAS DURANTE EL AÑO 2011



Se transcriben a continuación algunas de las sugerencias remitidas desde el Diputado del Común a las diferentes administraciones públicas canarias. Por no ser objeto de este informe el detallar todas las sugerencias, sólo se reseñan algunas de las más destacables, pudiendo consultarse la totalidad de las decisiones adoptadas por el Diputado del Común en la página web de la Institución: www.diputadodelcomun.com

SUGERENCIA del Diputado del Común remitida al Cabildo de Gran Canaria para que procediera, con carácter urgente, al cumplimiento de las medidas correctoras contempladas por el informe técnico de Evaluación de Riesgos y Planificación, elaborado sobre las instalaciones de un centro de protección de menores. La urgencia radica en la situación de riesgo para la seguridad de los menores acogidos, así como para los trabajadores y los visitantes del centro. Resolución en espera de comunicación de aceptación o no por parte del Cabildo de Gran Canaria.

SUGERENCIA del Diputado del Común remitida a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias para que revise las directrices de todo el proceso de tramitación de las quejas del Diputado del Común, que esa Secretaría General Técnica aprobó en el mes de julio de 2010, relativas a los supuestos en que el Diputado del Común solicite informe. Sugerencia relativa a que el

Área de Salud de la Isla de La Palma tramite las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario en el plazo máximo de dos meses y siguiendo el procedimiento estipulado en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, modificado por Decreto 147/2001, de 9 de julio, que regula la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario. Sugerencia aceptada por la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias.

SUGERENCIA del Diputado del Común remitida a un Colegio Profesional, con objeto de sugerir la motivación sucinta con referencia de hechos y fundamentos de derechos, los acuerdos derivados de las actuaciones previas llevadas a cabo para determinar la existencia de circunstancias suficientes para incoar un expediente sancionador. Se sugiere la revisión de oficio, con nueva resolución motivada referenciando los hechos de derecho y los fundamentos, en lo referente al reclamante. Sugerencia aceptada por el Colegio Profesional.

SUGERENCIA del Diputado del Común remitida a la Viceconsejería de Políticas Sociales e Inmigración del Gobierno de Canarias, para que en la medida de lo posible se continúe en todos los casos con la tramitación de los Programas Individuales de Atención de las personas reconocidas como dependientes que ingresen en un centro hospitalario, durante el tiempo de hospitalización, a fin de evitar que se produzca una falta de continuidad entre la atención sanitaria y la social en el momento del alta hospitalaria. Sugerencia aceptada por la Viceconsejería de Políticas Sociales e Inmigración del Gobierno de Canarias.

SUGERENCIA del Diputado del Común remitida a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, para que gestionase un cambio de centro de salud atendiendo a la acreditación de problemas de movilidad y discapacidad. Sugerencia remitida para que se procediese a valorar y desarrollar lo estipulado reglamentariamente establecido para propiciar el libre derecho a la elección de centro o establecimiento sanitario dentro de su área de salud. Sugerencia aceptada por la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias.

DECLARACIÓN DE OBSTRUCCIONISMO

Ley 7/2001, de 31 de julio del Diputado del Común

Artículo 34. Falta de colaboración

1. 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.
2. Igualmente, dicha actitud podrá ser puesta en conocimiento del Ministerio Fiscal, a los efectos previstos en el Código Penal.

INSTITUCIÓN	AUTORIDAD OBSTRUCCIONISTA	BOLETIN OFICIAL DEL PARLAMENTO DE CANARIAS
AYUNTAMIENTO DE PAJARA FUERTEVENTURA	SR. DON RAFAEL PERDOMO BETANCOR ALCALDE	B.O.P. nº 53 / 30-IX-2011
AYUNTAMIENTO DE LA OROTAVA TENERIFE	SR. DON ISAAC VALENCIA DOMÍNGUEZ ALCALDE	B.O.P. Nº 80 / 25-X-2011
AYUNTAMIENTO DE LA OROTAVA TENERIFE	SR. DON ISAAC VALENCIA DOMÍNGUEZ ALCALDE	B.O.P. Nº 80 / 25-X-2011
AYUNTAMIENTO DE LA OROTAVA TENERIFE	SR. DON ISAAC VALENCIA DOMÍNGUEZ ALCALDE	B.O.P. Nº 80 / 25-X-2011
AYUNTAMIENTO DE LA OROTAVA TENERIFE	SR. DON ISAAC VALENCIA DOMÍNGUEZ ALCALDE	B.O.P. Nº 80 / 25-X-2011

AYUNTAMIENTO DE
LA OROTAVA
TENERIFE

SR. DON
ISAAC VALENCIA DOMÍNGUEZ
ALCALDE

B.O.P. Nº 80 / 25-X-2011

AYUNTAMIENTO DE
LA OROTAVA
TENERIFE

SR. DON
ISAAC VALENCIA DOMÍNGUEZ
ALCALDE

B.O.P. Nº 80 / 25-X-2011

AYUNTAMIENTO DE
LA OROTAVA
TENERIFE

SR. DON
ISAAC VALENCIA DOMÍNGUEZ
ALCALDE

B.O.P. Nº 80 / 25-X-2011

AYUNTAMIENTO DE
LA OROTAVA
TENERIFE

SR. DON
ISAAC VALENCIA DOMÍNGUEZ
ALCALDE

B.O.P. Nº 83 / 26-X-2011

AYUNTAMIENTO DE
LA OROTAVA
TENERIFE

SR. DON
ISAAC VALENCIA DOMÍNGUEZ
ALCALDE

B.O.P. Nº 83 / 26-X-2011

DIRECCIÓN GENERAL DE
TRIBUTOS
GOBIERNO DE CANARIAS

ILMO. SR. DON
FRANCISCO CLAVIJO HERNÁNDEZ
DTOR. GRAL. DE TRIBUTOS

B.O.P. Nº 127 / 16-XII-2011

AYUNTAMIENTO DE
PUERTO DEL ROSARIO
FUERTEVENTURA

SR. DON
MARCIAL MORALES MARTÍN
ALCALDE

B.O.P. Nº 127 / 16-XII-2011

AYUNTAMIENTO DE
ANTIGUA
FUERTEVENTURA

SRA. DOÑA
GENARA CECILIA RUIZ URQUÍA
ALCALDESA

B.O.P. Nº 127 / 16-XII-2011

AYUNTAMIENTO DE
LA OLIVA
FUERTEVENTURA

EXCMA. SRA. DOÑA
CLAUDINA MORALES RODRÍGUEZ
ALCALDESA

B.O.P. Nº 127 / 16-XII-2011

AYUNTAMIENTO DE
LA OLIVA
FUERTEVENTURA

EXCMA. SRA. DOÑA
CLAUDINA MORALES RODRÍGUEZ
ALCALDESA

B.O.P. Nº 127 / 16-XII-2011

Durante el año 2011 se elevaron a la Mesa del Parlamento un total de 15 declaraciones de obstruccionismo, referidas a 6 autoridades. Solo una de las declaraciones de obstruccionismo es referente a la administración autonómica, Dirección General de Tributos del Gobierno de Canarias; el resto de declaraciones de obstruccionismo se han dictaminado contra ayuntamientos.

Hay que aclarar que las dos declaraciones de obstruccionismo dictadas contra la Alcaldesa de La Oliva, la Excm. Sra. Doña Claudina Morales, se refieren a dos expedientes diferentes.

Por el contrario, las 9 declaraciones de obstruccionismo dictadas contra el Alcalde de La Orotava, el Sr. don Isaac Valencia Domínguez, se refieren a 9 expedientes idénticos que debieron ser tramitados como causa colectiva; por lo que se debe entender que el valor de la declaración de obstruccionismo es el de una y no el de nueve, pues como se ha explicado obedece a una tramitación individualizada de un expediente que debió ser colectivo.

AUTORIDAD OBSTRUCCIONISTA	ANTECEDENTES DE LA DECLARACIÓN	BOLETIN OFICIAL DEL PARLAMENTO DE CANARIAS
Sr. don Rafael Perdomo Betancor Alcalde de Pájara	<p>1º) Con fecha 16 de abril de 2010, esta Institución solicitó un informe al Ayuntamiento de Pájara, mediante escrito registrado con el número 2.346 y recibido en dicha administración el día 29 de abril de 2010, a raíz de que el promotor de la queja denunciara que, durante años sucesivos, se le ha venido exigiendo el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) de la plaza de garaje con referencia catastral 5043716ES7154S0015YZ, a pesar de haber comunicado, mediante escritos que no han recibido contestación alguna en reiteradas ocasiones, que dicho inmueble no es, ni fue nunca, de su propiedad. Dicha petición de informe fue reiterada el 30 de junio de 2010, mediante escrito registrado con el número 4.407, recibido en dicha administración el 12 de julio de 2010.</p> <p>2º) Ante la falta de respuesta a los requerimientos anteriores, y mediante escrito de 14 de septiembre de 2010, registrado con el número 6.123, y recibido en la citada administración el 20 de septiembre de 2010, se remitió un recordatorio del deber legal de colaborar con este Diputado del Común.</p> <p>3º) Finalmente, y ante lo infructuoso de las gestiones anteriores, con fecha 14 de diciembre de 2010, mediante escrito registrado con el número 8.141, recibido en la mentada administración el 27 de diciembre de 2010, se</p>	B.O.P. nº 53 / 30-IX-2011 E.Q. 0428/2010

	<p>reiteró el Recordatorio de Deberes Legales, con los apercibimientos previstos en los artículos 34 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, y 502.2 del vigente Código Penal, con idéntico resultado.</p>	
<p>Sr. don Isaac Valencia Domínguez Alcalde de La Orotava</p>	<p>1º) Con fecha 2 de noviembre de 2010, esta institución solicitó un informe al Ayuntamiento de La Orotava, debido a los perjuicios que tanto el promotor de la queja como otros vecinos habían sufrido, a raíz de las lluvias acaecidas en dicho municipio el 16/11/09, sin que el referido ayuntamiento hubiese adoptado las medidas correspondientes para su reparación. Dicha petición fue reiterada el 24 de marzo de 2011 y objeto de un recordatorio del deber legal de colaborar con este Diputado del Común el 9 de mayo de 2011, sin que hayamos obtenido respuesta.</p> <p>2º) Con fecha 6 de julio de 2011, este comisionado parlamentario dirigió un requerimiento personal al alcalde de la aludida entidad local, a efectos de que nos enviaran el informe solicitado y, con ello, posibilitar la resolución del expediente de queja. Sin embargo, todas estas gestiones no han dado resultado, viéndose obstaculizada la investigación de este Diputado del Común.</p>	<p>B.O.P. Nº 80 / 25-X-2011</p> <p>B.O.P. Nº 83 / 26-X-2011</p> <p>E.Q. 1.206/2010 E.Q. 1.207/2010 E.Q. 1.208/2010 E.Q. 1.209/2010 E.Q. 1.210/2010 E.Q. 1.211/2010 E.Q. 1.212/2010 E.Q. 1.213/2010 E.Q. 1.214/2010</p>
<p>Sr. don Francisco Clavijo Hernández Ex Director General de Tributos del Gobierno de Canarias</p>	<p>1º) Con fecha 16 de marzo de 2010, esta institución remitió una resolución a la Dirección General de Tributos relativa a la falta de colaboración de ese organismo con esta institución.</p> <p>2º) Con fecha 29 de marzo de 2011, reiteramos nuestra petición de informe a la vista de la falta de respuesta a la misma, sin que hayamos recibido contestación, viéndose obstaculizada la investigación de este Diputado del Común.</p>	<p>B.O.P. Nº 127 / 16-XII-2011</p> <p>E.Q. 0672/2008</p>
<p>Sr. don Marcial Morales Martín Alcalde de Puerto del Rosario</p>	<p>1º) Con fecha 13 de abril de 2007, esta institución solicitó un informe al alcalde del Ayuntamiento de Puerto del Rosario relativo al criterio seguido por dicha administración en cuanto al plazo para recurrir actos administrativos. Dicha petición fue reiterada el 22 de diciembre de 2008.</p> <p>2º) Con fecha 1 de diciembre de 2009, se remitió al citado ayuntamiento una resolución recordándole su obligación legal de colaborar con esta institución.</p> <p>3º) Posteriormente, en fecha 27 de abril de 2011 se reiteró dicho recordatorio, a efectos de que nos enviaran el informe solicitado y, con ello, posibilitar la resolución del expediente de queja. Sin embargo, todas estas gestiones no han dado resultado, viéndose obstaculizada la investigación de este Diputado del Común.</p>	<p>B.O.P. Nº 127 / 16-XII-2011</p> <p>E.Q. 0419/2007</p>

**Sra. doña Genara
Ruíz Urquía**

Alcaldesa de Antigua

1ª) Con fecha 5 de mayo de 2010, esta institución solicitó un informe al Ayuntamiento de Antigua, a raíz de que el promotor de la queja denunciara que dicha corporación municipal no le facilitaba la información que había solicitado en repetidas ocasiones, acerca de un expediente de disciplina urbanística. Dicha petición fue reiterada el 6 de julio de 2010 objeto de un recordatorio del deber legal de colaborar con este Diputado del Común el 17 de agosto de 2010 y de nuevo reiterada el 23 de septiembre de 2010, sin que hayamos obtenido respuesta.

2ª) Con fecha 22 de marzo de 2011, desde esta institución se realizaron gestiones telefónicas con el referido ayuntamiento, sin que las mismas hayan dado resultado, viéndose obstaculizada la investigación de este Diputado del Común.

3ª) Con fecha 30 de marzo de 2011, este comisionado parlamentario dirigió un requerimiento personal al alcalde de la aludida entidad local, a efectos de que nos enviaran el informe solicitado y, con ello, posibilitar la resolución del expediente de queja, no habiéndose, igualmente, dado respuesta al mismo.

B.O.P. Nº 127 / 16-XII-2011

E.Q. 0024/2010

**Excm. Sra. doña
Claudina
Morales Rodríguez**

Alcaldesa de La Oliva

1ª) Con fecha 3/8/10, esta institución formuló una resolución al Ayuntamiento de La Oliva, como consecuencia de las escasas actuaciones que éste había llevado a cabo, a raíz de las denuncias que había formulado el promotor de la queja, en relación con las obras realizadas en la calle Los Naranjos, de la Urbanización Parque Holandés, en dicho término municipal. La citada resolución fue reiterada el 20/9/10 y objeto de un recordatorio del deber legal de colaborar con este Diputado del Común el 22/11/10, sin que hayamos obtenido respuesta.

2ª) Con fecha 27/1/11, este comisionado parlamentario dirigió un requerimiento personal a la alcaldesa de la aludida entidad local, a efectos de que nos enviaran el informe solicitado y, con ello, posibilitar la resolución del expediente de queja, viéndose, por tanto, obstaculizada la investigación de este Diputado del Común.

B.O.P. Nº 127 / 16-XII-2011

E.Q. 1.122/2007

**Excm. Sra. doña
Claudina
Morales Rodríguez**

Alcaldesa de La Oliva

1ª) Con fecha 21 de julio de 2010, esta institución solicitó un informe al Ayuntamiento de La Oliva, en relación con la falta de ejecución forzosa de la resolución que acordó el restablecimiento del orden jurídico infringido de la realidad física alterada, respecto a unas obras realizadas en dicho término municipal. La referida petición fue reiterada el 31 de agosto de 2010, objeto de un recordatorio del deber legal de colaborar con este Diputado del Común el 4 de octubre de 2010.

B.O.P. Nº 127 / 16-XII-2011

E.Q. 0673/2010

2ª) Con fecha 29 de julio de 2011, este comisionado parlamentario dirigió un requerimiento personal a la alcaldesa de la aludida entidad local, a efectos de que nos enviaran el informe solicitado y, con ello, posibilitar la resolución del expediente de queja.

Capítulo VI

De las actuaciones de oficio

CAPÍTULO VI

De las actuaciones de oficio

AÑO 2011		AREAS				
		Discapacidad	Economía y Hacienda	Sanidad y Salud Pública	Servicios Públicos	Servicios Sociales
Actuaciones de oficio	7	2	1	2	1	1

E.Q. 0274/2011 (Área de Servicios Públicos) Con fecha 15 de febrero de 2011 se registraron varias peticiones de entidades y asociaciones empresariales del ámbito de las energías renovables, así como de varios productores independientes de energía fotovoltaica, motivando su reclamación y solicitud de intermediación del Diputado del Común por desacuerdo con las medidas que afectan a la energía fotovoltaica contenidas en el Real Decreto Ley 14/2010, de 23 de diciembre, por que el que se establecen medidas urgentes para la corrección del déficit tarifario del sector eléctrico, por lo que solicitan la intermediación del Diputado del Común por considerar que la citada norma es susceptible de recurso de inconstitucionalidad.

Obviamente nos encontramos a una norma de rango estatal dictada por el Gobierno central, por lo que la competencia para supervisar su actuación, así como el análisis de las repercusiones que dicha norma tiene en los derechos de los ciudadanos corresponde al Defensor del Pueblo, por lo que se dio traslado de la reclamación a dicha Institución, para que actuase en consecuencia. Sin embargo no nos puede ser ajeno el hecho de que son muchos los productores de energía fotovoltaica de Canarias que resultan afectados por la aplicación de esta norma, y que éstos han acudido al Diputado del Común solicitando su intervención y defensa, por lo se entendió que paralelamente al traslado de la queja al Defensor del Pueblo, dadas las competencias exclusivas contenidas en el artículo 30.26 del Estatuto de Autonomía de Canarias, se consideró procedente tramitar una queja de oficio para dirigirnos a la Administración autonómica a fin de recabar la información necesaria para proponer medidas a los productores del sector.

Del análisis del texto del Real Decreto Ley 14/2010, se estima que al margen de los graves perjuicios económicos que podrían causarse a los productores canarios de este

tipo de energía renovable, se desprenden argumentos razonables para plantearse la posible inconstitucionalidad de la citada norma, así como para que la Administración General del Estado tome en consideración adoptar medidas tendentes a la defensa de los derechos de los productores de energía fotovoltaica canarios en particular.

A tenor del artículo 30.6 del Estatuto de Autonomía de Canarias, nuestra comunidad tiene competencias exclusivas en materia de instalaciones de producción, distribución y transporte de energía, de acuerdo con las bases del régimen minero y energético. A la vista de los anteriores antecedentes y consideraciones y en ejercicio de las facultades que confiere la Ley 7/2001, de 31 de julio, se procede a la apertura de queja de oficio el día 11 de marzo de 2011 al objeto de investigar las medidas que tiene previsto adoptar el Gobierno de Canarias en defensa de este colectivo.

Con fecha 6 de julio de 2011 se solicita informe a la Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias, solicitando que informe de las medidas a adoptar en la defensa del colectivo de productores de energía fotovoltaica ubicados en Canarias.

La Consejería de Empleo, Industria y Comercio remitió informe el día 2 de agosto de 2011 sobre la afcción del Real Decreto Ley 14/2010, de 23 de diciembre, analizando las modificaciones que incluye el citado Real Decreto Ley considerando una retroactividad que pudiera vulnerar los principios de seguridad jurídica y el principio de confianza legítima.

El informe remitido es trasladado en octubre y noviembre de 2011 a las asociaciones y entidades empresariales que presentaron la intermediación del Diputado del Común, así como a los productores individuales. Con fecha 25 de noviembre el conjunto de reclamantes, remite una carta al Diputado del Común, donde manifiestan “[...] nos congratulamos de que el informe en cuestión avala nuestra petición cursada al Diputado del Común de que apoye a los titulares en las Islas Canarias de instalaciones solares fotovoltaicas, que han sido afectadas por las modificaciones que consideramos retroactivas del mencionado RDL14/2010.”

E.Q. 0848/2011 (Área de Discapacidad) Se tuvo conocimiento de un escrito de una organización de personas con discapacidad física de Canarias, en el que se denunciaba la existencia de barreras arquitectónicas en diferentes colegios electorales de Tenerife, que impidieron el ejercicio del derecho al voto a personas con discapacidad, en las elecciones locales y autonómicas del 22 de mayo de 2011, por lo que el Diputado del Común acordó la iniciación de una actuación de oficio, toda vez que el Real Decreto

422/2011, de 25 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para la participación de las personas con discapacidad en la vida política y en los procesos electorales, contiene disposiciones que son de obligado cumplimiento para la Administración General del Estado o la Administración Autónoma, según sea el caso.

Se solicitó informe a la Dirección General de Relaciones Institucionales y Participación Ciudadana, dependiente de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, que nos ha contestado que dicha Dirección General no recibió, con ocasión de las elecciones autonómicas de mayo de 2011, indicación alguna sobre incumplimiento de las condiciones de accesibilidad.

En cualquier caso y para evitar que en sucesivos procesos electorales cuya gestión compete a dicha Administración autonómica se pudieran producir circunstancias como las que han motivado la referida queja, se nos comunicó que por parte de dicho centro directivo se adoptarían las medidas oportunas para evitar cualquier dificultad en el ejercicio del derecho al voto, y para que se estipule lo necesario en los correspondientes convenios de colaboración que al efecto se suscriban con la Administración General del Estado.

Se decidió trasladar esta cuestión al Defensor del Pueblo, a los efectos de que dicha Institución, si lo consideraba oportuno y procedente, llevara a cabo actuaciones con la Administración General del Estado para que se garantice la accesibilidad a los colegios electorales en los comicios de ámbito estatal que se convoquen.

E.Q. 0914/2011 (Área de Discapacidad) Uno de los documentos que contiene la red de recursos y las actuaciones del sistema de servicios sociales es el Plan de Atención a la Discapacidad (PAD), que forma parte del conjunto de planes (Plan Integral contra la pobreza y la exclusión social en Canarias, Plan General de Servicios Sociales...) que venían rigiendo la política social autonómica. Ante el fin de la vigencia de dicho PAD, y el desconocimiento de los planes del gobierno autonómico en materia de planificación social, se acordó por el Diputado del Común la iniciación de una actuación de oficio.

En este sentido, cabe recordar que la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, aportó un nuevo marco legal, con grandes avances en el reconocimiento de la protección social, originando la necesidad de un reordenamiento de nuestro sistema de prestaciones.

Igualmente, hay que señalar que la Ley 9/1987, de 28 de abril, de servicios sociales, en su artículo 10.1 dispone como competencias propias del Gobierno de Canarias, la ordenación de los servicios sociales, la planificación de los servicios sociales, con el objeto de determinar prioridades, evitar desequilibrios territoriales y establecer mínimos de prestación de servicios; la elaboración de programas, actuaciones y servicios coordinados con las áreas relacionadas con el bienestar social.

Por todo ello, el Diputado del Común, conforme a la Ley 7/2001, de 31 de julio, ha solicitado a la Viceconsejería de Políticas Sociales e Inmigración un informe acerca de la actividad planificadora de nuestra Comunidad Autónoma en materia de protección social, más concretamente, en el sector de las personas con discapacidad y sus familias.

E.Q. 0967/2011 (Área de Sanidad y Salud Pública) El objeto de esta queja ha sido investigar la correcta adopción de las medidas recomendadas a la Administración pública en el marco de la atención bucodental a personas con discapacidad y del estado en que se encuentra el programa de Salud Bucodental de la Comunidad Autónoma de Canarias, 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.

Se remitió la queja de oficio a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, con una primera petición de informe. Se ha reiterado la petición de informe a la Consejería ante su silencio.

E.Q. 0968/2011 (Área de Salud y Sanidad Pública) El objeto de este expediente de oficio ha sido conocer el estado real de los datos relativos al número de personas incluidas en las listas de espera quirúrgicas; de consultas externas y de pruebas diagnósticas, distribuidas por especialidades y referente a todos los hospitales de la red pública adscritos al Servicio Canario de la Salud, así como los tiempos de demora previstos hasta la atención sanitaria. Todo ello con el objeto de realizar una 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 así como la calidad asistencial.

Se remitió la queja de oficio a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, con una petición de informe en diciembre de 2011.

E.Q. 1.029/2011 (Área de Servicios Sociales) El Diputado del Común teniendo conocimiento de un grave problema de movilidad derivado de una situación de obesidad mórbida, sin ningún tipo de asistencia, sufrido por un vecino de San Cristóbal de La Laguna dictó resolución de apertura de expediente de oficio con fecha 31 de octubre de 2011, cuyo tenor literal es el siguiente: “Visto el contenido del artículo publicado en prensa (diario La Opinión) el día 30.09.2011, relativo a la problemática de un ciudadano (...), que vecino de San Cristóbal de La Laguna, padece obesidad mórbida y (...), y visto el informe propuesta que se adjunta (...) RESUELVO: se proceda a incoar el expediente de queja al objeto de dirigirnos al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna e investigar la situación referida”.

La queja de oficio se remitió al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, con fecha 9 de noviembre de 2011, solicitando información referente a si los servicios sociales de dicho municipio tenían constancia de la situación de su convecino y de las medidas que se han adoptado para paliar tal situación. Por parte del Ayuntamiento se respondió con prontitud manifestando total sensibilidad por el tema comunicado, así como la iniciación de las acciones pertinentes para darle una adecuada respuesta a los problemas del ciudadano referido.

E.Q. 1.194/2011 (Área de Economía y Hacienda) Este expediente de oficio viene motivado por la declaración de situación de emergencia social y económica en el Municipio de El Pinar de la Isla de El Hierro, adoptada por el Pleno de la citada corporación en fecha 15 de octubre de 2011, derivada de la crisis sísmico-volcánica iniciada el pasado 17 de julio de 2011; a las graves consecuencias sociales y económicas padecidas por la población, y las tras la solicitud formulada al Gobierno de Canarias para que de manera urgente, estableciera medidas correctoras conducentes a paliar las consecuencias negativas que afectaban a la población de La Restinga, así como las ayudas y subvenciones necesarias, que atendieran las necesidades de la población y a los sectores económicos dañados y perjudicados por esta situación. En definitiva se instó al Gobierno de Canarias a informar sobre las medidas, ayudas y subvenciones acordadas y su efectiva ejecución.

Así mismo, en virtud del acuerdo adoptado en el mismo Pleno, y tras la solicitud formada al Excmo. Cabildo Insular de El Hierro, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y en la Ley 14/1990, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias, para la prestación de asistencia técnica y económica, como administración insular, para que con cargo a sus propios presupuestos afrontara los daños ocasionados a la población y a la actividad económica y productiva de la Restinga, se

informara al Diputado del Común, de la partida asignada en sus presupuestos, para cubrir lo solicitado y su grado de ejecución.

Se solicitaron los oportunos informes, tanto al Gobierno de Canarias, como al Excelentísimo Cabildo Insular de El Hierro, y se obtuvo, con bastante celeridad respuesta de ambas administraciones. En síntesis, la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias informó que la queja se remitía a la Secretaría General y a la Viceconsejería de Acción Exterior por ser la competente, así mismo, que el artículo 10 del Decreto del Gobierno de Canarias nº 310/2011, de 10 de noviembre, de ayudas y medidas de carácter excepcional para mitigar los daños producidos por los movimientos y erupciones en la isla de El Hierro, creaba el Comisionado para actuaciones de apoyo a los afectados, y por Decreto 213/2011, de 14 de noviembre, fue nombrado como Comisionado don Cándido Padrón Padrón, Viceconsejero de Acción Exterior. Dicho informe fue remitido al alcalde de El Pinar.

El Excelentísimo Cabildo Insular de El Hierro, por su parte, informó entre otras cuestiones, de la creación de un Comité de Reactivación Socioeconómica; de las actuaciones durante la crisis sismo-volcánica; del realojo de personas que carecían de recursos, y de la apertura de oficinas para la gestión y atención de solicitudes de ayuda económica, gracias a la ejecución de un convenio con Servicio Canario de Empleo. Manifestaron igualmente que los presupuestos se encontraban en fase de elaboración pero que sin lugar a dudas se incluirían las partidas oportunas para seguir llevando a cabo con los programas de ayuda y reactivación de la economía en la Isla. De todos estos hechos se dio comunicación al alcalde de El Pinar.

Capítulo VII

De los problemas generales del funcionamiento de la administración pública canaria

CAPÍTULO VII

De los problemas generales del funcionamiento de la administración pública canaria

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 47.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio del Diputado del Común, que determina la estructura de este informe anual, sólo se recogen aquí los problemas generales detectados. En la página web de la institución www.diputadodelcomun.com pueden estudiarse los expedientes tramitados y estudiar los problemas concretos y específicos de cada reclamación.

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

La experiencia en el área nos demuestra que la Administración ejerce poco sus potestades de inspección y de control en cuanto a actividades clasificadas se refiere, de manera que las inspecciones se efectúan generalmente a raíz de denuncia, siendo las actuaciones de oficio prácticamente inexistentes.

Lamentablemente, lo cierto es que algunas administraciones locales, pese a conocer la situación de ilegalidad en la que se encuentran muchas de las actividades, hacen poco uso de su potestad sancionadora y, en escasas ocasiones, deciden intervenir para solucionar el problema.

Asimismo, hemos podido detectar retrasos o falta de respuesta a los ciudadanos cuando solicitan a la Administración conocer el estado de sus expedientes, e incluso a la hora de informar al respecto a este Diputado.

En líneas generales, los ciudadanos rara vez reciben puntual respuesta a sus denuncias o peticiones, motivo por el cual acuden a esta Defensoría, siendo la falta de medios el principal argumento esgrimido por las administraciones para “justificar” esa pasividad.

La escasez de medios hace referencia tanto a la falta de personal cualificado como a la falta de instrumentos para realizar las mediciones (sonómetros debidamente calibrados), e incluso, a la escasez de instalaciones adecuadas para el realojo de los animales confiscados en los casos en que esto fuera preciso.

En este sentido, nuestra línea de actuación es siempre la misma, sugerir a la Administración que aumenten sus esfuerzos, puesto que la escasez de medios no es excusa para actuar de forma ineficaz. Y, al mismo tiempo, recordar que cuando la administración actuante carece de medios puede recabar de otras administraciones públicas la colaboración necesaria para llevar a efecto su cometido (cooperación administrativa), tal y como establece la Ley.

A menudo somos testigos de ilegalidades que se perpetúan en el tiempo, a la espera de que el órgano competente adopte las medidas oportunas y ejecute sus propias órdenes de paralización de la actividad, dando lugar a sentimientos de malestar y decepción entre la ciudadanía.

No obstante, hay que señalar que, en ocasiones, ese retraso en la tramitación de los expedientes se debe a que para poder llevar a cabo la inspección o la orden de desmantelamiento, es precisa una autorización judicial que permita la entrada en el domicilio o en el local.

Supuesto bien distinto, son las resoluciones de imposible o difícil ejecución en los que la misma afectaría a gran parte del municipio (dejando a la población sin suministro eléctrico, sin cobertura telefónica, sin transporte público), por lo que debe primar el interés general, entendiendo la Administración que ese perjuicio ocasionado al particular es un pequeño sacrificio que se le exige en aras de la normal convivencia.

Señalar que muchas de las molestias denunciadas consisten en acciones fácilmente evitables por parte de los infractores y son debidas al poco civismo o conciencia social y medioambiental que existe entre la población, viéndose todo ello reforzado con una actitud permisiva de la Administración.

Por último, indicar que, otro de los grandes problemas que hemos podido apreciar a lo largo de estos últimos años es la enorme falta de información que existe en la población, especialmente en cuanto a contaminación electromagnética se refiere, y la poca preocupación que ello ha suscitado en la Administración, máxime teniendo en cuenta que el cáncer es, según las estadísticas, la patología que más temor despierta en la población.

ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

A través de la información que nos proporciona la tramitación de las quejas en materia de consumo hemos apreciado dos tipos de problemas en el funcionamiento de la administración. Primeramente, se ha detectado un retraso considerable por parte de los órganos de las administraciones públicas canarias con competencias en materia de consumo en responder a las reclamaciones o denuncias planteadas por los ciudadanos transcurriendo, en ocasiones, amplios plazos de tiempo hasta que concluye la tramitación de los expedientes administrativos y el ciudadano recibe una contestación sobre la cuestión motivo de reclamación.

En segundo lugar, es un derecho de los consumidores y usuarios recibir educación y formación en materia de consumo que les permita conocer sus derechos e intereses legítimos y la manera de ejercerlos con responsabilidad. Es una obligación de las administraciones públicas canarias, en el ámbito de sus competencias respectivas llevar a cabo todas aquellas iniciativas destinadas a posibilitar la formación continua de los distintos sectores empresariales y sociales. En este sentido hemos apreciado, a través de las quejas recibidas, que esta labor formativa e informativa, no está llegando a muchos sectores de la población, toda vez que las quejas recibidas evidenciaban la escasa formación de los ciudadanos en materia de consumo, pues desconocían como y a quien debían plantear una reclamación cuando lo recibido difería de las condiciones pactadas inicialmente con los proveedores de bienes, productos o servicios.

ÁREA DE DISCAPACIDAD

DESARROLLO NORMATIVO EN CANARIAS. En el ámbito de Canarias se está demorando más allá de lo oportuno la aprobación del régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU), en relación con 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.

Igualmente, está pendiente la firma del acuerdo entre el Gobierno Autónomo y la Administración Central, para la creación de la correspondiente Junta Arbitral

Autonómica de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal, según dispone el Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre, que 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.

Por último, parece necesario que la Comunidad Autónoma de Canarias adopte las modificaciones necesarias en la normativa de accesibilidad y supresión de las barreras físicas y de la comunicación, a fin de adaptar esta norma, en lo que sea necesario, a las disposiciones estatales de carácter básico así como a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Todo ello sin perjuicio de las cuestiones referidas a la normativa en materia de dependencia, que se abordan en el Área de Personas Mayores.

ACCESO A LOS RECURSOS. Uno de los problemas más destacados que presentan los Centros Base de atención a las personas con discapacidad es el elevado retraso en la tramitación de las solicitudes de reconocimiento del grado de discapacidad y en las solicitudes de revisión del grado de discapacidad por agravamiento.

Así, en el transcurso de la tramitación de una queja recibimos un informe emitido por la Dirección General de Políticas Sociales (anteriormente denominada de Bienestar Social) en el que nos comunicaban que, en ese momento, estaban cursando las citas de las instancias de solicitud de reconocimiento de la discapacidad presentadas quince meses antes.

La Dirección General señala que el período de espera obedece a causas objetivas “predeterminadas por la disfunción real entre el volumen de entrada de solicitudes de reconocimiento de la discapacidad en los Centros Base (1.300 cada dos meses aproximadamente) propiciado por la actual coyuntura fiscal favorable a los discapacitados y que ha traído aparejado un incremento aproximadamente de un 35% del volumen normal de peticiones o solicitudes en este Centro Base. y los recursos humanos de los que se dispone en los referidos Centros, todo ello sin contar las incidencias naturales sobrevenidas en la tramitación de los expedientes, tales como subsanación de la solicitud, petición de pruebas o documentación a otros organismos, etc.”.

Recientemente se nos ha comunicado que hay una comisión de trabajo que está

elaborando un proyecto de mejora del Centro Base, donde se ha consensuado y validado una serie de medidas de simplificación de los procedimientos con los que esperan reducir los tiempos de espera.

Igualmente hemos detectado, a través de algunas quejas, un considerable retraso en los Centros Base para facilitar a los solicitantes la Tarjeta de Estacionamiento Europeo para personas con discapacidad, lo que ha llevado a algunos municipios a establecer un procedimiento de concesión provisional de autorizaciones de estacionamiento que solo pueden usarse en dicho municipio.

De las quejas recibidas se observa, al igual que se expuso en el Informe correspondiente al ejercicio 2010, una considerable lista de espera para acceso a recursos del PAD, principalmente en la isla de Gran Canaria, donde parece claro que la oferta de recursos no está adecuadamente dimensionada a la demanda de éstos.

Así, si en 2010 señalábamos, según datos del Cabildo de Gran Canaria, la existencia de una lista de espera de 267 personas, de las que 100 necesitaban un recurso en régimen externo y 167 en régimen interno, en 2011 estas cifras han aumentado hasta las 298 personas en lista de espera (121 para recursos en régimen externo y 177 para recursos en régimen interno).

A la vista de estos datos, el Diputado del Común acordó iniciar una Actuación de Oficio acerca de la actividad planificadora de nuestra Comunidad Autónoma en materia de protección social, más concretamente, en el sector de las personas con discapacidad y sus familias

ENTORNOS FÍSICOS Y MOVILIDAD. En la actualidad, continúan existiendo numerosas barreras arquitectónicas para las personas con discapacidad en Canarias. Cabe recordar que el artículo 9 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, obliga a los Estados Partes, 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, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

Este mandato general debe obligar a todas las administraciones públicas canarias, pero también a los particulares que prestan servicios a las personas, a efectuar una profunda revisión de todas sus instalaciones, edificios, servicios, publicaciones, páginas web, etc., de modo que progresivamente se vaya haciendo efectivo el nuevo paradigma de accesibilidad que contempla la referida Convención.

En cualquier caso, es preciso recordar que la Ley territorial 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación, y su posterior desarrollo reglamentario, exige que se garantice la accesibilidad en las edificaciones de concurrencia o de uso público, no sólo para los edificios de nueva planta, sino también a los que a la fecha de aprobación de la ley no eran accesibles, para que fueran adaptándose, por lo que no puede entenderse la accesibilidad como un objetivo de consecución a largo plazo, sino un deber de administraciones y particulares cuyo cumplimiento debe ser exigido por la Administración competente.

El Diputado del Común ha venido participando activamente en las sesiones del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y la Supresión de Barreras, dependiente de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, e incluso ha trasladado a dicho Consejo algunas situaciones derivadas de las quejas de las que se estimó pertinente que tomara conocimiento.

ÁREA DE DEPORTES

En cuanto a los temas tratados en el área de Deportes, el hecho de que el número de quejas, en relación al total que trata esta Institución no es significativo, los temas atendidos, si tienen relevancia. Así, se sigue produciendo con excesiva frecuencia, un presunto trato discriminatorio a menores de edad en los clubes deportivos, por la abusiva y errónea aplicación del derecho de formación.

Se sigue observando en esta área, la falta de actividad de las administraciones públicas, la falta de respuesta o retraso a las solicitudes de los ciudadanos. Prácticamente todas las quejas se resuelven a favor de los interesados, puesto que la obligación de resolver subsiste siempre, existiendo la obligación de contestar expresamente las solicitudes, recursos y cuestiones planteadas por los ciudadanos a las Administraciones Públicas.

El grado de colaboración de las administraciones, en las quejas relativa a esta área ha sido positivo, de hecho, en las quejas que se han archivado, se aprecia una ligera mejoría en el tiempo de respuesta, y sólo ha sido necesario tener que enviar un Recordatorio del Deber de Colaborar con esta Institución.

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

En el área de Economía y Hacienda, el principal problema detectado, que se repite año tras año, es la inactividad de las administraciones públicas o la falta de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, olvidando con excesiva frecuencia la obligación de resolver de forma expresa en todos los procedimientos y a notificar cualquiera que sea su forma de iniciación, mandato establecido en el artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

El plazo máximo en que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento, y no podrá ser superior a seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el normativa comunitaria europea, y si las normas reguladoras de los procedimientos no fijan plazo máximo, será de tres meses, observando esta Institución, que la administración no contesta o lo hace tarde, cuando el interesado reitera su petición, lo que produce que el ciudadano, si bien tiene la pretensión de resolver su reclamación principal, termina resignándose a que la administración pública a la que se ha dirigido, en ocasiones de forma repetida, se digne contestarle.

Este mandato, y el de la obligación de declarar de oficio la prescripción y la caducidad de los procedimientos, cuando ambas se han producido por imperativo legal, no tiene aplicación en la práctica, ya que salvo raras excepciones, no se produce nunca.

Le sigue en orden de importancia, la falta de devolución de ingresos indebidos o la exigencia indebida de tributos.

Ya venimos señalando en los informes de años anteriores que la falta de devolución de ingresos indebidos, cuando los mismos ya han sido reconocidos por la administración o, cuando se ha planteado una solicitud a tal fin, produce un aumento del gasto público fácilmente evitable, ante el retraso generalizado en las devoluciones.

Ese gasto, se genera por los intereses de demora, de conformidad con el derecho del interesado a obtener las devoluciones de ingresos indebidos que procedan, con abono del interés de demora, sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto, como establece el artículo 34.1 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

Ha habido supuestos de retraso en la administración pública, de más de dos años para proceder a la devolución de dichas cantidades, y tiene que ser el ciudadano el que reclame los intereses de demora, ya que la Administración, aparte de no proceder de oficio sin necesidad de requerimiento, se retrasa cuando se le solicita la devolución, y finalmente, tiende a olvidar la obligación de incluir los intereses de demora.

También, bajo este epígrafe se recogen aquellas quejas en las que los ciudadanos reclaman la exigencia por parte de la administración de un tributo indebido o improcedente, teniendo la primera noticia cuando se les embarga su cuenta corriente bancaria.

Las administraciones públicas están recurriendo con excesiva frecuencia a la publicación por edictos, en los Boletines Oficiales, incluso cuando del propio expediente administrativo se desprende que el ciudadano ha informado a la administración de otro domicilio donde se puede realizar un segundo intento de notificación, tanto en el periodo voluntario como en el ejecutivo, lo que conlleva a que al principal de la deuda, se le añadan recargos e intereses de demora.

Esta Institución, ha observado supuestos donde la administración recurre a la notificación edictal, al resultar infructuosos los intentos en el domicilio del ciudadano por desconocido, y posteriormente se le notifica en el mismo domicilio, en la vía de apremio. Ello produce indefensión y frustración en el ciudadano por cuanto, una vez inmerso en el procedimiento de apremio, los recursos tienen motivos tasados, y la posibilidad de revisar el fondo del asunto es prácticamente inviable.

Finalmente, en orden de importancia, la inactividad en el pago de derechos reconocidos por la Hacienda Pública, que ya se resaltaba como novedad en el ejercicio anterior, se ha incrementado en este año, y la demora de la Administración Pública en abonar los servicios prestados por los particulares, personas físicas o jurídicas. También se observa, de forma general, un retraso de la administración en los abonos superiores a los dos años, desde que nació la obligación de pago.

Reiteramos lo informado en años anteriores y por ello, debemos llamar la atención de la ineficiencia en la ejecución del Gasto Público, vulnerándose así el art. 31. 2 de nuestra Constitución, por el devengo de los intereses de demora durante varios años, que se pueden evitar con una actuación diligente de la Administración, generado un incremento innecesario del gasto público, aparte del consiguiente perjuicio para el interesado que ve como, año tras año, no cobra lo que se le debe.

ÁREA DE EDUCACIÓN

DETERIORO DE INFRAESTRUCTURAS EDUCATIVAS. En este ámbito, se produce una mejora respecto a años anteriores, no obstante continuamos con quejas del mal estado de algunos centros educativos en Canarias en Institutos de Enseñanza Secundaria, que merma la calidad del sistema educativo. Remitida la queja a la Consejería de Educación a fin de que informe sobre las medidas adoptadas al respecto, nos comunica las acciones previstas para su rehabilitación y mejora, así como, la ejecución de las mismas en periodos no lectivos con el fin evitar perjuicios de mayor calado al alumnado. Es indudable la mejora de las infraestructuras educativas canarias, pero continuamos con centros deteriorados que deben someterse a acciones urgentes por seguridad e higiene. En relación a esta queja la Consejería esta dando respuestas a este comisionado que garantizan la ejecución de las mismas.

RECLAMACIONES POR ROTURAS DE GAFAS EN ACCIDENTES EN LOS CENTROS EDUCATIVOS. Producido un incidente de estas características las familias reclamantes instan un expediente de reclamación patrimonial que puede estar en trámite años, antes de que puedan percibir la indemnización definitiva. Esta disconformidad por parte de reclamantes es constante, por cuanto las familias afectadas deben asumir con sus recursos económicos la sustitución de las gafas del alumno y entrar en un procedimiento lento e ineficaz que les genera perjuicios económicos por carecer los centros educativos de un seguro que cubra este tipo de contingencias.

RECLAMACIONES POR FUNCIONAMIENTO INTERNO. Las reclamaciones muestran su desacuerdo con decisiones del equipo directivo ajenas al Proyecto Educativo o a normas de organización de centro. A pesar de mostrar desacuerdo y solicitar intervención inspección educativa de zona por padres y docentes, no se produce una intervención que resuelva el conflicto con medidas conducentes a la mejora en el funcionamiento del centro educativo. Dichos expedientes están pendientes de informe por parte Consejería de Educación.

RECLAMACIONES REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO. Han sido múltiples las quejas que se han remitido al Defensor del Pueblo por referirse a asuntos cuyo organismo actuante es la Administración General de Estado. Se presenta un volumen importante de reclamaciones en relación a disconformidad procedimientos homologación títulos, desacuerdo en convalidación masters oficiales, defectos en notificación resolución solicitudes de becas al alumnado, de entre otras.

ÁREA DE JUSTICIA

RETRASOS EN LA TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS JUDICIALES. La Justicia es la garantía última de los derechos de los ciudadanos. Por ello y por mor de lo dispuesto en el artículo 24 de la Constitución Española, es necesario ofrecer Justicia ágil y cercana al ciudadano.

Sin perjuicio de la necesaria colaboración entre las Administraciones competentes, la estatal y la Autonómica, partiendo del dialogo con los profesionales del mundo del Derecho, la dotación material y los gastos de personal corresponden a nuestra Administración Autonómica, en virtud de los Reales Decretos 2462/1996 y 2463/1996, 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, y sobre Traspaso de Funciones 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, respectivamente.

Por ello, nuestro Gobierno Autonómico debe considerar la mejora de la Justicia en Canarias como una prioridad y hacer el esfuerzo preciso para dotarla de medios materiales y humanos suficientes, más próxima al ciudadano y de calidad.

RETRASO EN LA TRAMITACIÓN DE LA JUSTICIA GRATUITA. Con el retraso en la tramitación de los expedientes de Justicia Gratuita, no sólo se produce el incumplimiento de los plazos establecidos en la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, que se contribuye a la dilación de los procedimientos judiciales y, por ende, se vulnera el Derecho a la Tutela Judicial Efectiva.

La solución a este problema, y con base en la misma normativa sobre traspaso de funciones citada en el apartado anterior, corresponde al Gobierno de Canarias, que debe, igualmente, dotar de medios materiales y humanos suficientes al Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita, sino próximo al ciudadano y de calidad.

DISCONFORMIDAD DE LOS CIUDADANOS CON LA ACTUACIÓN DE LOS ABOGADOS DEL TURNO DE OFICIO Y LAS DECLARACIONES DE INSOSTENIBILIDAD DE LOS MISMOS. Se ha detectado en la mayoría de los casos que la disconformidad viene ocasionada por la falta de información adecuada al ciudadano, por parte del personal del Servicio de Orientación Jurídica del Colegio de Abogados correspondiente.

Esta deficiente atención al ciudadano debe solucionarse, a partir de la colaboración entre la Administración Autonómica y los Colegios Profesionales, mediante la formación adecuada del personal adscrito a dicho Servicio, y posterior control periódico del mismo.

DEMORA EN LA RESPUESTA A LAS QUEJAS QUE DIRIGEN LOS CIUDADANOS A LOS COLEGIOS DE ABOGADOS. Es este un problema que se reproduce año tras año, por lo que, desde el Gobierno de Canarias, y en el marco de sus competencias, se deben articular las medidas necesarias para instar a los Colegios de Abogados a prestar un servicio cercano y presto.

ÁREA DE MAYORES

TRAMITACIÓN. Desde 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 (en adelante LAPAD), el Diputado del Común ha venido recibiendo quejas referentes a excesivas demoras en la tramitación de los expedientes de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema.

A tenor de lo dispuesto en el artículo 9.3 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, modificado posteriormente por Decreto 163/2008, de 15 de julio, la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia deberá dictarse y notificarse a la persona solicitante o a sus representantes legales, conforme a lo previsto en los artículos 58 y 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en el plazo máximo de tres meses, que se computará a partir de la fecha de entrada de la solicitud en los registros de la Dirección General competente en materia de servicios sociales, todo ello sin perjuicio de los supuestos legales de suspensión de dicho plazo o del supuesto justificado de ampliación del mismo, en atención a las circunstancias concurrentes en el caso.

Por su parte, el artículo 12 de este mismo Decreto señala que la aprobación y notificación a la persona beneficiaria o a sus representantes legales del Programa Individual de Atención deberá producirse en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de notificación de la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia, salvo en los supuestos previstos en los apartados 4 y 5 de ese mismo artículo (se trata de los supuestos de efectividad a posteriori del Programa Individual de Atención por aplicación de lo dispuesto en la Disposición Final Primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, y de traslado a Canarias de un beneficiario de la Ley 39/2006 procedente de otra Comunidad Autónoma).

De las quejas que se han recibido en el ejercicio 2011, observamos que se ha reducido considerablemente el plazo en el que la Administración Autónoma procede a la valoración de los solicitantes y a la consiguiente aprobación de la resolución administrativa por la que se reconoce el grado y nivel de dependencia. Sin embargo, continuamos observando retrasos muy elevados en la aprobación de los Programas Individuales de Atención, que en algunos casos llegan a más de 30 meses desde que se produce el reconocimiento de la situación de dependencia, o lo que es lo mismo, excediendo en 27 meses el plazo legalmente establecido.

Igualmente se produce un retraso muy pronunciado en la resolución de los recursos de alzada contra las resoluciones que aprueban los Programas Individuales de Atención o en la resolución de las solicitudes de revisión de los Programas Individuales de Atención, procedimientos ambos que deben resolverse en el plazo de tres meses por aplicación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común en el primer caso, y del artículo 13 del Decreto 54/2008, en el segundo.

En los casos de recurso de alzada por desacuerdo con la resolución de los Programas Individuales de Atención o de solicitud de revisión del grado y nivel de dependencia reconocido, por agravamiento, en ocasiones se van acumulando retrasos de forma que la duración total del procedimiento resulta completamente desproporcionada y deja sin contenido el derecho a la protección de la dependencia que la Ley ha reconocido.

FALLECIMIENTO DE PERSONAS DEPENDIENTES. Un supuesto que se ha producido de forma repetida es el del fallecimiento de la persona reconocida como dependiente, sin que se hubiera llegado a aprobar su Programa Individual de Atención.

El Diputado del Común, como se señaló en el epígrafe dedicado a las resoluciones

del ejercicio 2011, ha remitido numerosas recomendaciones a la Viceconsejería de Políticas Sociales e Inmigración, conocido como PIA), referidas a la necesidad de resolver favorablemente las solicitudes de estas personas reconocidas como dependientes y que, como se ha señalado, fallecieron durante el curso de la tramitación del procedimiento, con anterioridad a la aprobación del PIA. En todos los casos la referida Viceconsejería ha rechazado nuestras resoluciones, amparándose para ello en un acuerdo del Consejo Territorial del SAAD, con la excepción de aquellos expedientes en los que se había reconocido a la persona como dependiente y, posteriormente se había llevado a cabo el trámite de consulta y el informe social, aunque no se hubiera aprobado el Programa Individual de Atención con anterioridad al fallecimiento. En estos últimos supuestos la Viceconsejería continúa con los trámites y reconoce las prestaciones en favor de los causahabientes del dependiente.

En muchos de estos casos se trata de expedientes en lo 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.

Por dicho motivo, esta Institución ha venido exigiendo –sin éxito– que en los supuestos en que no sea viable la continuación del procedimiento administrativo hasta la aprobación del PIA, se valore la posible iniciación del procedimiento de responsabilidad patrimonial de la Administración, para indemnizar a los sucesores legales de la lesión sufrida en sus derechos, como consecuencia de la demora en la tramitación de su expediente, ello con base en el artículo 139 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en el artículo 5 del Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de Responsabilidad Patrimonial, aprobado por Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo.

PROGRAMA INDIVIDUAL DE ATENCIÓN. El artículo 14.1 LAPAD señala que los servicios del Catálogo del artículo 15 tendrán carácter prioritario y se prestarán a través de la oferta pública de la Red de Servicios Sociales por las respectivas Comunidades Autónomas mediante centros y servicios públicos o privados concertados debidamente acreditados. Por su parte, el artículo 14.4 contempla la posibilidad excepcional de que el beneficiario reciba una prestación económica para ser atendido por cuidadores no profesionales, siempre que se den condiciones adecuadas de convivencia y de habitabilidad de la vivienda y así lo establezca su Programa Individual de Atención.

Pese a lo anterior, en el análisis de la documentación obrante en algún expediente hemos comprobado que no se ha tomado en consideración la voluntad del cuidador y guardador de hecho del dependiente de continuar los cuidados en el propio domicilio, procediendo la Administración a elaborar una propuesta de PIA con ingreso residencial que es rechazado por el interesado.

Se plantea aquí un problema de interpretación pues, a nuestro juicio, la prioridad que da la Ley a los servicios del catálogo no debe entenderse como denegación automática de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, sino que ha de efectuarse una interpretación sistemática, que considere también el derecho del dependiente a participar en la formulación y aplicación de las políticas que afecten a su bienestar (art. 4.2.e), derecho éste que se instrumenta mediante un trámite de consulta que no puede reducirse a una mera formalidad burocrática.

En otros casos, el retraso en la aprobación del PIA se debe a la inexistencia del recurso social adecuado a las necesidades del dependiente o, en la mayoría de supuestos, a la no disponibilidad de plazas residenciales o de centro de día, o a la incapacidad de los servicios municipales de ayuda a domicilio para atender a un número de usuarios mayor del que venían atendiendo.

DESARROLLO NORMATIVO DE LA ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA EN CANARIAS. En 2011, se ha aprobado el Decreto 131/2011, de 17 de mayo, por el que se establecen las intensidades de protección de los servicios y los criterios para determinar las compatibilidades y las incompatibilidades entre las prestaciones de atención a la dependencia del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias. Se trata de una norma de gran importancia, pues a tenor de la misma los dependientes pueden comenzar a disfrutar de prestaciones compatibles, que hasta la aprobación de este Decreto no se estaban reconociendo.

No obstante, se hace necesario reiterar las recomendaciones que ha hecho este Comisionado Parlamentario en anteriores ocasiones, sobre el escaso desarrollo normativo que se ha producido en nuestro ámbito territorial para implantar el Sistema SAAD, en aspectos como la regulación de la cartera de servicios, los precios públicos y el régimen de participación de las personas beneficiarias en la financiación de los servicios o los requisitos de los centros.

En definitiva, entendemos que este escaso desarrollo normativo guarda relación con la inexistencia de una adecuada incardinación del sistema de dependencia en el

conjunto de los servicios sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias, cuestión ésta que debería abordarse, a nuestro juicio, mediante una norma con rango de Ley.

Abundando aún más en esta cuestión, podemos señalar, a título de ejemplo, que el Cabildo de Gran Canaria ha dejado de tramitar las solicitudes de plazas de día y residenciales de personas mayores, derivando a los solicitantes al servicio de dependencia, pues entienden que hay una incompatibilidad parcial entre la LAPAD y el Decreto 236/1998, de 18 de diciembre, por el que se regulan las condiciones de acceso y los criterios para el pago del servicio en centros de alojamiento y estancia para personas mayores, públicos y privados, con participación de la Comunidad Autónoma en su financiación. Sin embargo, la Ley 9/1987, de 28 de abril, de Servicios Sociales, aprobada por la Comunidad Autónoma de Canarias en el ámbito de sus competencias y en ejercicio de las mismas contempla como servicios especializados las residencias y los centros de día, por lo que consideramos que solo mediante la modificación de esta Ley autonómica, y la adecuada integración en el sistema de servicios sociales del sistema de dependencia, podrá clarificarse esta cuestión.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

Los reclamantes en sus escritos denuncian, en líneas generales, la falta de respuesta y de información en materia medioambiental, motivo por el cual solicitan la intervención de este Diputado, poniendo de relieve, en algunos casos, el trato recibido por parte de algunos funcionarios.

Asimismo, ha habido diversas quejas que acucian la falta de diligencia y eficacia al tramitar los expedientes relativos a subvenciones y el retraso en el pago de las cantidades una vez aprobadas.

Y por último, la falta de una rápida y eficaz reacción de la Administración ante las agresiones al territorio bien por vertidos, construcciones ilegales, extracciones de áridos, etc.

Con respecto a este último punto, hay que señalar que, durante la tramitación de algunos expedientes, hemos observado que la Agencia del Medio Urbano y Natural, ha optado por el criterio de “priorizar” sus actuaciones de acuerdo a la entidad de la agresión. Al parecer, esta decisión se debe a una serie de circunstancias que se dan en ese organismo desde hace algunos años.

Esto significa que muchos de los expedientes incoados por infracciones al territorio no son tramitados y, lo más grave, en escasas ocasiones se procede a la ejecución de las órdenes de demolición dictadas por dicho organismo. Evidentemente, esta situación genera cierta indignación entre los ciudadanos que han formulado sus denuncias, puesto que ven como las ilegalidades se consolidan en el tiempo y se eternizan, sin que la Administración actúe en consecuencia.

Al mismo tiempo, hemos podido detectar que la dispersión y densidad normativa del ordenamiento jurídico canario en materia ambiental dificulta muchas veces la tramitación de los expedientes, por lo que se hace necesaria una simplificación de la misma que agilice y permita una mayor celeridad administrativa.

Por último señalar que, dado el actual marco económico en el que estamos, es patente la necesidad de proponer mecanismos eficaces que optimicen los recursos personales y materiales con los que cuenta la Administración a fin de obtener una verdadera y rápida restauración del orden urbanístico infringido.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

La falta de colaboración de la administración a la hora de enviar informe ante el desconocimiento, sobre todo, de la Administración Local, de su deber de colaborar con esta Institución al amparo del artículo 30 de la Ley 7/2001 de 31 de julio, del Diputado del Común.

Existen varios expedientes de queja de expropiación forzosa en los que la administración no inicia el preceptivo expediente expropiatorio en el plazo legalmente establecido o existe disconformidad con la hoja de aprecio o se incumple lo acordado y firmado en actas de ocupación.

ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

Se ha constatado como problema de esta área la realización de obras sin licencia urbanística o más allá de la concedida.

Con respecto a la capacidad sancionadora de la administración, observando las quejas que se han tramitado en el presente ejercicio se constata en algunos supuestos,

que las respectivas Administraciones públicas proceden a incoar los correspondientes procedimientos sancionadores sin que los mismos sean resueltos en plazo, caducando los mismos; también, sin que las obras resulten legalizadas, y además, sin que se proceda 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, contribuyéndose así, a tener un desarrollo urbano ineficaz y un medio ambiente deteriorado.

La inaplicación, por algunas administraciones públicas, de las correspondientes medidas en el supuesto de que las órdenes de suspensión de obras resulten incumplidas.

Existe un general retraso en conceder autorizaciones urbanísticas solicitadas por los ciudadanos. Se han tramitado quejas por la dilación de las Administraciones Públicas a la hora de conceder las autorizaciones urbanísticas solicitadas por los ciudadanos. Los expedientes de queja tramitados por este motivo se han resuelto a favor de los ciudadanos promotores de los mismos, si bien, sí se puede constatar que las administraciones investigadas sí que estaban tramitando las autorizaciones pertinentes, pero que la falta de resolución en plazo se debía, entre otras cuestiones, por el incumplimiento de lo dispuesto en el vigente artículo 42.4 párrafo segundo de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en adelante LRJPAC es decir, de la obligación que tienen las Administraciones públicas de informar, en todo caso, a los interesados del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación de los procedimientos que promuevan, 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 de los ciudadanos en el registro del órgano competente para su tramitación.

Existe asimismo una excesiva demora de las Administraciones Públicas para resolver las solicitudes de los ciudadanos sobre la naturaleza pública o no de un camino o vía de uso público.

Es de destacar las quejas relativas a la falta de respuesta de los ayuntamientos a las solicitudes sobre el régimen jurídico urbanístico de inmuebles presentadas por los ciudadanos sobre sus fincas.

ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

Una primera aproximación nos lleva a las relacionadas con la solicitud de reintegro de gastos médicos, solicitud de historiales clínicos, la ausencia de respuesta a las reclamaciones de los ciudadanos planteadas por escrito en el sistema sanitario, la organización del transporte sanitario, la demora en las citas, el cambio de facultativo, etc.

Con todo, Sanidad y Salud Pública recibe quejas que padecen el serio recrudecimiento de las adversidades de la crisis económica internacional imperante desde el otoño del año 2008 y que, en cambio, es ahora cuando comienza a manifestar sus primeras, y no últimas, repercusiones. Una tendencia natural si tenemos en cuenta que constituye, sin duda, uno de los ejes fundamentales del Estado de Bienestar. Y, por lo tanto, se hace más difícil el despliegue y la correcta adecuación del artículo 43 de la Constitución por parte de la Administración en su conjunto.

En todo caso, es preciso señalar cuatro aspectos fundamentales que han adquirido especial vigencia en el trabajo desempeñado por esta Institución:

- . Listas de espera.
- . Tarjeta sanitaria.
- . Plazas de aparcamiento.
- . Expedientes de responsabilidad patrimonial.

Procedemos a detenernos en cada una de ellas.

LISTAS DE ESPERA. La realidad socioeconómica de Canarias no permite a la ciudadanía, por lo general, disponer de los recursos suficientes para acudir a centros médicos de carácter privado. Su única esperanza y derecho es la solvencia del sistema sanitario público a sus padecimientos.

No obstante, esta Institución ha conocido de numerosos Expedientes de Queja tramitados en 2011 sobre este asunto (listas de espera para operación de colostomía, para consulta en el Servicio de Dermatología, lista de espera para prueba médica de Ecografía, Servicio de Cardiología, etc.).

Los datos publicados por el Servicio Canario de la Salud arrojan que el año 2011 se cerró con 24.861 usuarios pendientes de una operación. De ellos, 5.838 llevaban más de seis meses en espera.

Esta situación es insoportable para la ciudadanía afectada. Tememos que los plazos previstos de espera puedan prolongarse fruto de recortes.

En cualquier caso, es imprescindible que se ajusten a lo estipulado en la Orden de 26 de diciembre de 2006, por la que se modifica el anexo I de la Orden de 15 de mayo de 2003, que establece los plazos máximos de respuesta a determinados procedimientos quirúrgicos a cargo del Servicio Canario de la Salud.

TARJETA SANITARIA. La demora en la recepción de la tarjeta sanitaria por parte del usuario ha sido motivo frecuente de expedientes de queja y de atención a la ciudadanía. Cualquier cambio de los datos personales del usuario que impliquen solicitar una nueva tarjeta o, lisa y llanamente, el extravío de la misma no es suplantada por la administración con la rapidez precisa.

Es más, al realizar la gestión en los Centros de Salud el ciudadano se marcha con una hoja impresa que simula a la tarjeta sanitaria e invitado a que la plastifique. Por supuesto, advertido de la dilatada espera que le toca soportar hasta que reciba en su domicilio la ansiada tarjeta sanitaria.

Esta Institución ha conocido de esta cuestión por la petición de información de los ciudadanos que se acercan y, no siendo menos, por la investigaciones que hemos iniciado a instancia del interesado.

En cualquier caso, este tipo de supuestos no son de recibo en un sistema sanitario de calidad propio de los Estados de Bienestar avanzados. Y si bien es cierto que, por último, se percibe una mejora en este asunto es necesario zanjar, de una vez, sin escatimar, estos contratiempos en aras de que la solicitud o el cambio de la tarjeta sanitaria sea una gestión de pocos días.

En todo caso, ambos Expedientes de Queja han sido resueltos favorablemente después de nuestra intervención.

PLAZAS DE APARACAMIENTO. Constituye una preocupación por parte de los usuarios en general, los trabajadores de los centros hospitalarios e, incluso, de algún colectivo o asociación de vecinos.

Las fórmulas ciudadanas plantean la gratuidad total o de la primera hora de estacionamiento o, al menos, la reconsideración de las tarifas de los aparcamientos. Igualmente, la necesidad de dotarlos de mayor vigilancia y aumentar la seguridad en las zonas anexas.

Por lo general, la realidad es la gestión externa y la existencia de abonos e importes para usuarios sensibles. No obstante, el Servicio Canario de la Salud ha apuntado la valoración de una nueva licitación de algunos aparcamientos o, en su caso, la modificación del contrato actual.

Consideramos que cualquier mejora, ajustada a Derecho, que la Administración sanitaria emprenda en este sector será bien acogida por la ciudadanía. Sin eludir un esfuerzo conjunto por potenciar el transporte público a los centros hospitalarios que, en muchas ocasiones, se encuentra en las partes periféricas de las ciudades.

EXPEDIENTES DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL. Esta materia supone una constante en la actuación de esta Institución y conlleva, sin duda, un especial tratamiento porque exige mayor agilidad en las actuaciones y redoblar la delicadeza en la atención a la ciudadanía desde la certeza de que en la mayoría de las ocasiones afecta a familiares directos que han padecido una supuesta negligencia grave que, incluso, ha podido causar el fallecimiento.

Por otro lado, en múltiples momentos los ciudadanos solicitan cierta información o documentos, por ejemplo el historial clínico, que no logran que les sean concedidos por la Administración pública de turno en aras de satisfacer su inquietud personal independientemente de iniciar o no posteriormente el derecho a reclamar la posible responsabilidad patrimonial. En otras palabras, hay veces en el que la ciudadanía sufre obstaculización en sus peticiones que podrían dar lugar seguidamente a un inicio a instancia de parte de un procedimiento por reclamación de responsabilidad patrimonial. Desde entonces, en esta fase previa, ya los interesados se tropiezan con dificultades.

En cualquier caso, una vez más, es necesario recordar que la exposición de motivos de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, señala que “el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser un instituto 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”.

A su vez, el art. 142.5 de la citada ley, dispone que “el derecho a reclamar prescribe al año de producido el hecho o el acto que motive la indemnización o de manifestarse su efecto lesivo”. Un plazo que, en apariencia, es holgado pero que padece las cortapisas de una Administración que no facilita todo lo que podría los pasos previos antes de que el ciudadano la ejerza.

De hecho, la tramitación de estos Expedientes de Queja suelen superar en duración la media de las tramitadas por esta Institución. La demora innecesaria o, lisa y llanamente, la falta de respuesta del Servicio Canario de la Salud nos ha llevado a intervenir en diversas ocasiones.

ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

EXTRANJERÍA. Las tarjetas de residencia, los problemas de reagrupación familiar, la solicitud de visados, de nacionalidad y el servicio ofrecido por los consulados son cuestiones, entre otras, que han sido una constante a lo largo del año. Máxime, cuando las adversidades de la crisis económica en el país han provocado un cambio de escenario que no resulta tan atractivo para la población inmigrante. Por ejemplo, tendencias hasta hace poco asentadas en el modelo productivo, principalmente en la construcción en las Islas orientales, están empezando a modificarse y, por lo tanto, los flujos migratorios ya no se comportan de igual modo.

Es más que probable que este contexto persista en los próximos años y, a la postre, siga esta materia en aumento y siempre ligada a los acontecimientos socioeconómicos de las Islas.

Al tratarse de cuestiones competencia de la Administración General del Estado, se ha procedido al traslado al Defensor del Pueblo, siempre y cuando el ciudadano nos haya dado su consentimiento previamente.

En cualquier caso, procedemos a señalar el universo de supuestos a los que se enfrenta la Administración General del Estado: problemas para renovar el permiso de residencia, denegación de la solicitud de reagrupación familiar y solicitud de nacionalidad española por residencia.

TRÁFICO Y SEGURIDAD VIAL. En primer lugar, es preciso señalar que el motivo de muchos expedientes de quejas va referido al desacuerdo con la denuncia impuesta y el desarrollo del procedimiento sancionador.

A saber, los Ayuntamientos deben respetar las diferentes fases del procedimiento sancionador. La denuncia debe contener la opción del pliego de descargo, posteriormente se debe generar la propuesta de resolución que puede ser contestada por el interesado mediante alegaciones y, finalmente, la emisión de la resolución sancionadora ante la que el ciudadano solo le cabe el recurso en vía administrativa o en

la jurisdicción contenciosa-administrativa.

En todo caso, se requiere el estricto cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto 320/1994, de 25 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Procedimiento Sancionador en Materia de Tráfico, circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.

Ahora bien, hay Ayuntamientos, por ejemplo, el de Santa Cruz de La Palma, que han contestado peticiones de informe de esta Institución, a pesar de la espera, de forma somera, completa y cumplidora con lo estipulado legalmente.

Sin embargo, insistimos, en ocasiones, los Ayuntamientos no son todo lo rigurosos que prevé la normativa en el desarrollo del procedimiento sancionador. Dando lugar a una situación de indefensión del ciudadano, más allá de que en la cuestión de fondo se aprecie acierto o no del agente local.

Porque, todo sea dicho, hay momentos que se ha tenido que inadmitir a trámite o archivar expedientes de quejas donde queda demostrada la falta de fundamentación jurídica por parte del ciudadano para revertir la denuncia.

Esta Institución ha llevado a cabo una labor de orientación hacia la ciudadanía sobre las vías posibles para defender, si consideramos que procede, las pretensiones fundadas de los reclamantes.

Por otro lado, la seguridad vial es una tarea pendiente. Jornadas sobre esta materia como la organizada por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria en mayo de 2012 adquieren enorme valor.

En Canarias, uno por provincia, existe la figura del fiscal especializado en seguridad vial. De hecho, los accidentes de tráfico ocupan gran parte de los asuntos conocidos en el ámbito penal. Las denuncias por lesiones rebasan los Juzgados de Instrucción.

Numerosas calles y carreteras de la geografía canaria motivan la denuncia ciudadana por no cumplir con los requisitos exigidos. El estado de las vías ha condicionado entre un 10 y un 15 por ciento los accidentes. Desde los pasos de peatones en las ciudades capitalinas hasta la situación de las carreteras en los municipios rurales.

En 2011 hubo 33 fallecidos en Canarias. En cambio, según datos de la Dirección General de Tráfico, en lo que va de año se ha equiparado. Una cifra que debe evitarse y, entre todo, debemos bajar.

Al mismo tiempo, muchas veces la implantación correcta de la normativa debe ir acompañada de la actuación policial a modo disuasorio para zanjar comportamientos indebidos que se arrastran en el tiempo por algunos vecinos y que ponen en riesgo la seguridad de personas y bienes. Esta práctica disuasoria, a tenor de los informes recibidos, sí está extendida en los diferentes Cuerpos de la Policía Local de Canarias y en la actuación de la Policía Nacional y la Guardia Civil.

El estado en que se encuentra el conductor y su percepción sobre las consecuencias previsibles de un incumplimiento de la legislación son los dos ejes que determinan, en buena medida, la seguridad vial. En este último aspecto, resulta fundamental la rigurosidad de la actuación de los responsables en esta materia.

A fin de cuentas, los excesos de velocidad, el consumo de alcohol antes de conducir o el no uso del cinturón de seguridad son comportamientos que desgraciadamente persisten en la sociedad.

La Policía Local de Las Palmas de Gran Canaria apunta que el 80% de los accidentes tienen que ver con el consumo de alcohol (ha remitido a los Juzgados mil pruebas de alcoholemia en 2011) o el exceso de velocidad. También entre un 4 y un 5 por ciento están relacionados con el estado del vehículo.

El fiscal nacional de Seguridad Vial ha indicado que el 40% de los accidentes en la carretera se deben a la situación de cansancio, fatiga o distracción que afecta al conductor.

En definitiva, más allá de la cooperación entre las distintas Administraciones, los esfuerzos en educación en seguridad vial llevados a cabo por los Ayuntamientos resultan de vital importancia para concienciar a la ciudadanía de los riesgos de la conducción.

SEGURIDAD PÚBLICA. La inseguridad ciudadana se manifiesta de múltiples maneras. Por ejemplo, el consumo de drogas o el uso del botellón son riesgos o molestias que unos ciudadanos ocasionan a otros.

Ahora bien, también existen presuntos acosos o excesos de la actuación policial que resultan, de comprobarse, intolerables en una democracia avanzada que acumula décadas de desarrollo desde la Transición y la modernización de la actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Conocer a fondo estas posibles situaciones no es tarea fácil. Porque, muchas veces, nos referimos a actitudes personales que pueden ser amparadas por afán corporativista o, lisa y llanamente, son legalmente correctas pero irrespetuosas con el ciudadano.

Por lo tanto, es imprescindible que los responsables de la seguridad en las diferentes Administraciones en las Islas redoblen su esfuerzo en detectar potenciales casos de abuso de autoridad.

Se trata del eterno dilema de quién se encarga de vigilar al vigilante. El empleo de la autoridad y de la fuerza debe ajustarse a Derecho. Para empezar, debe ser fundado y proporcional. Emplearlo asertivamente. De lo contrario, se estarán perpetrando actitudes desmesuradas y de poder que resquebrajan severamente la convivencia democrática.

Cuando el asunto concierne a la Policía Nacional o la Guardia Civil se procede al traslado del Expediente de Queja al Defensor del Pueblo que es el competente, eso sí, si existe previo consentimiento del ciudadano. A la vez, estos riesgos también se producen en el ámbito de la seguridad privada en sitios públicos. Produciéndose un tratamiento de algunos vigilantes de seguridad hacia los ciudadanos no respetuoso o, simplemente, que vulnera derechos fundamentales. Hemos conocido presuntos supuestos de este tipo por parte de vigilantes privados en Hospitales y Museos públicos.

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

El principal problema detectado en el área de servicios públicos es la falta de colaboración de la Administración con el Diputado del Común ante el retraso a la hora de enviar el informe solicitado (la mayoría de expedientes de queja que se presentan es por falta de respuesta de la administración a la que previamente se han dirigido).

En algunos expedientes de queja nos manifiestan que ya se ha informado al ciudadano verbalmente y por esta causa no nos remiten informe. En otros casos al considerar que el ciudadano no tiene derecho a lo que solicita en el escrito que dirige a la administración pública no nos remiten informe.

En varios expedientes este retraso se produce por la falta de coordinación interna de la propia administración requiriéndose así misma entre sus propias consejerías,

departamentos, áreas ante la petición de informe que se hace por parte de esta Institución.

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

AYUDAS SOCIALES EN GENERAL: en este grupo encontramos expedientes referidos a solicitud de intervención/actuación de los servicios sociales municipales, a través de ayudas económicas de emergencia social, (por ejemplo para alimentos, ó para problemas de viviendas, para el pago de servicios de agua, de luz o de alquiler, entre otras).

PROBLEMAS DETECTADOS:

A) ESCASEZ O INSUFICIENCIA DE DOTACIÓN PRESUPUESTARIA por parte de las entidades locales para afrontar este tipo de requerimiento cada vez mas frecuente.

B) INSUFICIENCIA DE PERSONAL TÉCNICO en los Ayuntamientos en el área de Servicios Sociales, en concreto Trabajadores Sociales, lo que se evidencia en las demoras en la simple concesión de citas previas, para la atención a los ciudadanos.

PRESTACIÓN CANARIA DE INSERCIÓN

: Las quejas referidas a la solicitud y tramitación de la Prestación Canaria de Inserción (en adelante PCI).

PROBLEMAS DETECTADOS:

A) DEMORA EN LA REDACCIÓN Y EMISIÓN DE LOS INFORMES TÉCNICOS preceptivos, para la tramitación de las solicitudes de PCI en las oficinas de la Dirección General de Políticas Sociales del Gobierno de Canarias.

B) AUSENCIA DE PERSONAL TÉCNICO SUFICIENTE para la tramitación de la Prestación Canaria de Inserción.

Teniendo en cuenta que la Ley 1/2007 reguladora de la PCI, establece en su art. 11.1 la presentación de todos los requisitos exigidos en las oficinas Municipales del domicilio del solicitante, así como un informe previo de la unidad familiar del solicitante, (art. 12.4) debemos destacar que en varios reclamaciones procedentes de los municipios capitalinos, se observa la ausencia de personal técnico especializado

encargado de la PCI, lo cual en una situación socioeconómica como la actual, supone las complicaciones evidentes. Además, desde el órgano competente para la concesión de este tipo de ayudas se indica que los Ayuntamientos demoran un período medio de aproximadamente 3 meses para la redacción del informe social

PERSONAS SIN HOGAR. Finalmente podemos afirmar que existe un nuevo grupo de reclamaciones que viene reiterándose y creciendo cada vez mas, asociadas al concepto de exclusión social extrema, y relativas a las personas sin hogar.

PROBLEMAS DETECTADOS. En general se observa:

FALTA DE PREVISIÓN EN EL NÚMERO DE PLAZAS a destinar a las personas en situación de exclusión social extrema y sin hogar. Entendemos que quizá en los períodos de menor demanda de este tipo de alojamientos, y mayor dotación presupuestaria pudiera haberse previsto la necesidad de aumento del número de camas para alojamiento.

FALTA DE NORMATIVA MUNICIPAL CLARA en cuanto al protocolo ó reglamento e régimen interno del Albergue Municipal, lo que genera inseguridad.

INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE RESPUESTA AL DIPUTADO DEL COMUN. Se percibe directamente en nuestra Institución la demora e incumplimiento de los plazos de la Administración Pública Canaria, para dar respuesta a las peticiones de Informes del Diputado del Común, (y siempre a partir de la obligatoria colaboración a que se refiere el art. 30 de la Ley 7/2001), llegando a ser muy habitual, la necesidad de proceder a la reiteración de petición de informe por parte de la Institución, lo que supone un promedio de mas de 6 meses de vida del expediente de queja.

ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

ABASTECIMIENTO. El abastecimiento domiciliario de agua potable es un servicio de obligada prestación por parte de los municipios, a razón de lo regulado por la Ley de Bases de Régimen Local, por lo que, tanto si se presta de forma directa por los ayuntamientos, como si se hace a través de empresas concesionarias del servicio, la administración debe permanecer vigilante para que el acceso a un servicio básico para la vida diaria sea posible para todos los ciudadanos.

Las quejas recibidas durante el año 2011 han reflejado tres tipos de problemas que se ha encontrado el ciudadano. En primer lugar hemos recibido quejas que ponían de manifiesto el desacuerdo con las facturaciones emitidas por las empresas concesionarias del servicio. Lo más común es que el desacuerdo venga motivado porque el interesado no reconozca el volumen de metros cúbicos de agua consumidos, resultando que en no pocas ocasiones tras la revisión pertinente del contador se demuestra el funcionamiento defectuoso de este, dando la razón a los abonados disconformes.

En este sentido hemos apreciado que la actuación de las empresas suministradoras no siempre es todo lo ágil que debería, esto es, puesto que el mapa de histórico de consumos es una de las variables que se tiene en cuenta por parte de los técnicos para considerar la existencia de posibles averías en los contadores, entendemos que desde que se aprecie una evolución al alza en el consumo registrado en variable citada, máxime si el abonado presenta reclamación al respecto, por parte de la empresa debería girarse visita de comprobación inmediata y poner en conocimiento del abonado el resultado de la misma, sobre todo, si quedó demostrada la existencia de errores en la medición, en detrimento de los intereses del abonado. Hemos detectado también que en ocasiones el desacuerdo con las cantidades facturadas no tiene una base real, es decir, el coste elevado del consumo viene motivado por el precio por metro cúbico oficialmente establecido, pero, como en la factura no se incluyen dichas cantidades el usuario duda sobre el importe total que debe afrontar; sería deseable que por parte de los ayuntamientos que tengan concesionado el servicio de suministro de agua potable, como titulares del servicio, se exigiera que las facturas recogieran de forma detallada el precio del agua por metro cúbico y por tramos. Esto permitiría que el abonado pudiera saber con certeza si la cantidad facturada se corresponde con los metros cúbicos consumidos, lo que supondría un menor número de reclamaciones a resolver por parte de las empresas suministradoras.

En segundo lugar, el mal estado de la red pública de distribución de agua potable ha impedido que la conexión y suministro de agua pudiera llevarse a cabo de forma eficaz, según nos han planteado los ciudadanos. En este sentido, es obligación de la administración municipal estar siempre atenta para que las infraestructuras que permiten la efectiva prestación del servicio cumplan los requisitos técnicos necesarios, para que pueda efectuarse el acople de cuantos vecinos lo soliciten recibiendo el suministro con la regularidad e intensidad de caudal que permitan el adecuado desarrollo de la vida cotidiana.

Finalmente algunas de las quejas recibidas reflejan el corte del servicio de suministro de agua potable por falta de pago; aducen los reclamantes, en estos casos,

que su situación económica les impide afrontar las cuantías facturadas. Considerando que el agua es un bien básico para la vida, desde los ayuntamientos debe buscarse, implicando en ello a cuantos departamentos municipales fueran necesarios, una alternativa que permita dar cobertura a estos ciudadanos que pasan por una situación de carencias económicas. No es concebible que una familia, máxime si algunos de sus miembros son menores, permanezca sin este suministro de forma indefinida en el tiempo, sin darle facilidades o soluciones compatibles con las circunstancias puntuales de carácter económico, como ya se mencionó.

RED DE SANEAMIENTO. El mal estado de la red de saneamiento es el argumento que sustenta todas las quejas recibidas en este sentido. Al igual que sucede con el suministro de agua potable, los municipios tienen la obligación de prestar el servicio de alcantarillado, y por tanto, es responsabilidad municipal velar para que la red esté siempre en las condiciones idóneas de estanqueidad. Cuando la red no esta como debería, lo más común es que se produzcan filtraciones que pueden afectar a la red de abasto de agua potable, o bien a los bienes de terceras personas ocasionando daños de distinta índole. Hemos podido apreciar que, en ocasiones, bien el ayuntamiento, bien la empresa concesionaria del servicio se demoran en realizar las tareas de comprobación del estado de la red de saneamiento, por tanto, es deseable que mejore la gestión municipal para que ante situaciones de este tipo la actuación sea lo más rápida posible para evitar daños personales y/o materiales innecesarios.

RECOGIDA DE BASURA. La recogida de los residuos sólidos debe plantearse no solo como una labor necesaria para mantener unas adecuadas condiciones de salubridad e higiene en las vías públicas, sino que, además, debe llevarse a cabo la tarea intentando causar las menores molestias posibles a los ciudadanos. A través de las quejas recibidas hemos detectado que la forma en que la administración municipal presta el servicio es susceptible de mejorar en muchos de los casos. Para introducir esa mejora, la administración municipal debería plantear la prestación del servicio, no sólo como la retirada de los residuos de los contenedores y mantenimiento de estos en condiciones de limpieza, sino que debería considerar, también, la proximidad de los contenedores a las viviendas de los vecinos, ya que la presencia de dichos contenedores lleva aparejada malos olores y plagas de insectos, que inciden en la vida cotidiana de los residentes más cercanos. Además, se debería tener en cuenta, también, que cuando los contenedores están situados en zonas con mucha densidad de población, probablemente, no baste con una recogida diaria, pues al final del día los residuos acaban siendo depositados en los exteriores de los contenedores viéndose afectada la salubridad del lugar. Hemos apreciado que se requiere una reorganización de los servicios de limpieza que posibilite que en aquellos casos en que se estime

conveniente, y en aras de mantener la zona de contenedores limpia, se pueda realizar más de una recogida de residuos a lo largo del día.

Hemos detectado, por medio de las quejas recibidas que es bastante común que en muchos municipios la retirada de los desechos sólidos se efectúe en horas de madrugada. Si tenemos en cuenta que la realización de esta tarea lleva aparejado un ruido inevitable podemos concluir que se produce una interrupción del descanso nocturno de los residentes más próximos, de forma continuada en el tiempo. Por tanto, se aprecia desde esta Institución que desde los servicios municipales de limpieza de algunos ayuntamientos de Canarias no se ha buscado la mejor opción a la hora de distribuir los contenedores por zonas, por lo que sería deseable que atendiendo a los recursos materiales y humanos de que dispongan, la amplitud del municipio, y los lugares donde pudieran situarse los contenedores de residuos sólidos, se buscaran las alternativas menos molestas para el vecino y se colocaran los depósitos de residuos en servicio de recogida de residuos sólidos urbanos.

LIMPIEZA VIARIA. El aseo y limpieza de la vía pública, como todos los servicios municipales, debe realizarse de tal manera que cumpla con su finalidad, esto es, que las calles estén limpias, pero sin olvidar, que la ejecución de tales tareas debe hacerse con el máximo cuidado hacia los bienes de terceras personas que se encuentren en la vía pública, y con el sigilo necesario, para no causar mas molestias, por ruido, de las necesarias. Hemos detectado a través de las quejas que, en algunos núcleos poblacionales, los sistemas de limpieza empleados causan pequeñas inundaciones en las viviendas que están a pie de calle lo que ocasiona molestias innecesarias a los vecinos. Asimismo, no se observa el sigilo que sería deseable en el desempeño de la tarea de limpieza viaria, de cara a evitar las molestias por ruido, por lo que una vez más y respecto a la forma de prestación de los servicios municipales sería deseable que se tuviera en cuenta ciertas pautas en el desarrollo de la tarea que eviten molestias como las descritas.

ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

También es destacado el volumen de quejas relacionadas con las formas de acceder a un puesto de trabajo, en las más variadas modalidades. Con carácter general porque no se siguen los trámites establecidos, en las bases o en la Ley. En particular, es importante el número de reclamaciones por la valoración inadecuada de los méritos presentados.

En relación a las listas de reserva o sustituciones las denuncias se realizan por no hacer uso de ellas, no constituirse, y por exclusiones e inclusiones irregulares. El impago o denegación de acceso a becas, ayudas o complementos salariales es otro motivo de queja habitual ante la Institución.

ÁREA DE VIVIENDA

Los problemas más destacados de ésta área y por lo tanto con mayor número de quejas son los asuntos relacionados con la solicitud de adjudicación de vivienda y solicitud de ayuda al inquilino.

A) Solicitantes de vivienda de protección pública y los procesos de adjudicación de vivienda. Motivos: En este epígrafe como en años anteriores se incluyen, gran número de quejas referidas a unidades familiares que después de largos años de espera solicitando vivienda de promoción pública no resultan ser beneficiarias, principalmente por tres motivos distintos. Por un lado la falta de puntuación en la baremación, siendo el objeto de las quejas la disconformidad en la baremaciones efectuadas por parte de la Administración correspondientes a las promociones del grupo de “210 viviendas Ciudad del Campo y 15 viviendas Salto del Negro, ambas del término Municipal de las Palmas”., por otro lado el desconocimiento de la puntuación necesaria para ser adjudicatario, en relación a las promociones de “132 viviendas , parcela 8, Sur de Geneto – 5”, y “55 viviendas, expediente parcela 14, Sur de Geneto 5, en el término municipal de la Laguna”, al encontrarse el proceso de valoración en la fase previa a la publicación de la relación general de admitidos y excluidos, y un tercer motivo el no cumplimiento de alguno de los requisitos exigidos, entre ellos no llevar dos años de necesidad de vivienda, según se recoge en el Capítulo Tercero, artículo decimotercero, apartado 6 c) del derogado Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, por el que se regula el procedimiento de adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma Canaria en régimen de alquiler. Conclusión: Nos encontramos con unidades familiares que a pesar de su situación de extrema necesidad (hijos a cargo, desempleados, sin ningún tipo de ingresos, residencia en vehículos, etc.), y siendo solicitantes de vivienda de años no resultan ser adjudicatarios de las mismas, lo que nos lleva a que los medios y recursos destinados por la administración no dan respuesta a la demanda de vivienda que existe, convirtiéndose en la causa que dificulta el acceso a la misma.

B) Retraso en el Abono de las Ayudas para el fomento del alquiler. Ayudas al inquilino Motivo: Habiendo formulado la solicitud de visado y arrendamiento de vivienda y ayuda al inquilino, se producen dilaciones en los expediente incoados al efecto, tanto en la tramitación del expediente hasta la Resolución, como en el abono de las mismas. Conclusión: Se observa por un lado la práctica habitual de la Administración en obviar la notificación expresa del sentido de la Resolución, limitándose a dar información verbal al interesado, y por otro lado las dilaciones que se producen en el abono de esas ayudas que la Administración justifica en la tramitación y pago de los expedientes correspondientes a los años anteriores a 2010, en sus segundas anualidades y en otros pendiente de crédito para su pago. Lo que demuestra por un lado la indefensión que ocasiona al interesado en cuanto forma de notificación y comunicación y por otro lado el perjuicio que ocasiona al mismo el retraso en el abono de las mensualidades.

C) Solicitudes de Permuta de Vivienda de titularidad Pública. Motivo: Son continuas las solicitudes de Permuta de vivienda de titularidad Pública, principalmente al estar afectados por el incumplimiento de las mínimas normas de convivencia vecinal. Conclusión: Hemos de resaltar los problemas que se reflejan a la hora solicitar permuta de la vivienda, debido a la carencia que presenta el Instituto Canario de la Vivienda, de la existencia una Bolsa de Vivienda para poder hacer frente a las solicitudes de permutas. Proponiendo la Administración que sea el propio interesado, para facilitar el procedimiento, quien ponga en conocimiento de la misma un posible adjudicatario de Vivienda de promoción pública con el mismo régimen de adjudicación que el solicitante, que justifique la necesidad del cambio, lo que supone para el interesado un gran perjuicio ya que difícilmente se dan resultados positivos a los casos de permuta solicitados.

D) Retraso en el abono de las subvenciones solicitadas para la financiación de obras de Rehabilitación en viviendas y edificios. Motivo: Retraso en el abono de las subvenciones correspondientes al área de Rehabilitación del Casco histórico de la Laguna, Plan de Vivienda 2005- 2008. Conclusión: siendo las Comunidades de Propietarios de los Edificios las solicitantes de la subvención y habiéndosele concedido mediante resolución favorable, una vez justificado las actuaciones permanecen diez comunidades de Edificios a la espera de la liberación de los fondos por parte del Instituto Canario de la Vivienda.

E) Desahucio Administrativo. Motivo: La ocupación ilegal de viviendas de titularidad pública, dilatadas en el tiempo por parte de personas que carecen de título legal para ello, ocasiona la incoación de expedientes de desahucio administrativo y orden de desalojo por parte de la Administración. Conclusión: La intervención tardía y

la falta de celeridad por parte de la Administración en la incoación de expedientes de desahucio administrativo, crea falsas expectativas a las familias ocupantes, que incluso, llegan a estar al corriente en el pago de los recibos de la comunidad y suministros de agua y luz de las viviendas que ocupan, pero no obstante a pesar de que llevan años en esta situación, no existe proceso legal que permita la legalización, ocasionando casos de exclusión social en las unidades familiares que se encuentran en estas situaciones.

En el ámbito del área de vivienda, encontramos dos problemas generalizados. Por una parte las continuas discrepancias de los ciudadanos no adjudicatarios de viviendas de protección pública en los procesos de adjudicación de vivienda. La falta de claridad en los baremos de puntuación y el hecho de que estos no estén actualizados debidamente para recoger con mayor exactitud la realidad social de la comunidad, hace que personas o grupos familiares en verdadera situación de riesgo de exclusión social, y situación de imperiosa necesidad, se vean perjudicados en favor de terceros. Todas las quejas siempre señalan el mismo problema la falta de claridad en las baremaciones.

Por otra parte es muy acuciante el problema existente en la concesión y abono de las ayudas al alquiler, o rentas básicas de emancipación. No sólo se trata de una excesiva tardanza en la tramitación de las ayudas, sino en un retraso inexcusable en el abono de dichas ayudas, con el consiguiente perjuicio para los ciudadanos. La administración suele alegar en su favor falta de personal, cuando no falta de crédito para hacer frente a las ayudas, lo que demuestra en todo caso una gran descoordinación, pues si la ayuda se hizo pública y se concedió es porque existía crédito suficiente para su concesión.

ÁMBITO GENERAL

Con carácter general se ha detectado una excesiva lentitud de la Administración Pública, en todos sus niveles; y eso cuando la administración responde, porque en muchos casos suele incurrir en silencio administrativo con el claro perjuicio para el ciudadano.

Por otra parte se ha constatado una posición de abuso y poder de la Administración que amparándose en falta de personal o de liquidez, no abona o tarda mucho en abonar ayudas y subvenciones aprobadas, o incluso devolución de tributos cobrados indebidamente.

Capítulo VIII

Del Menor

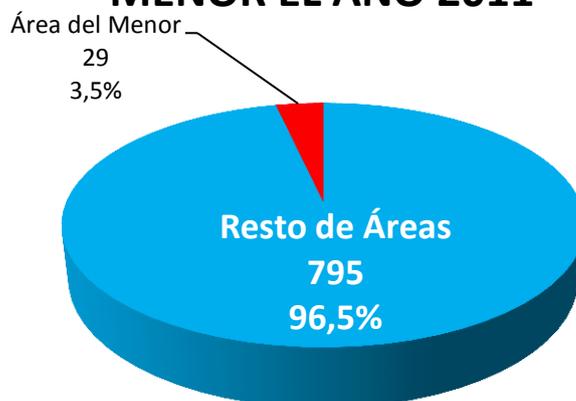
CAPÍTULO VIII Del Menor

RECLAMACIONES RECIBIDAS	RECLAMACIONES ÁREA DEL MENOR	% DEL TOTAL	INDIVIDUALES	COLECTIVAS	HOMBRES	MUJERES
1.217	35	2,8%	31	4	19	12
TRAMITADAS 824	29	3,5%	25	4	15	10
INADMITIDAS 220	6	2,7%	6	0	4	2

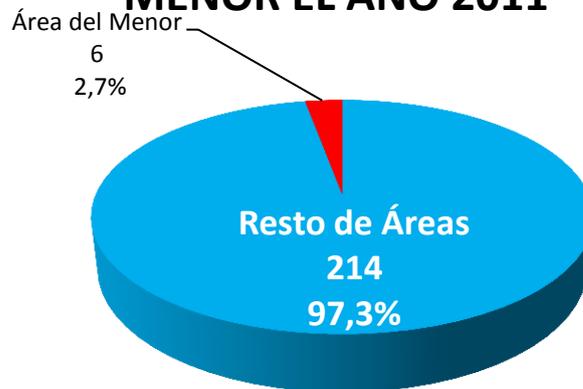
RECLAMACIONES DEL ÁREA DEL MENOR RECIBIDAS EL AÑO 2011



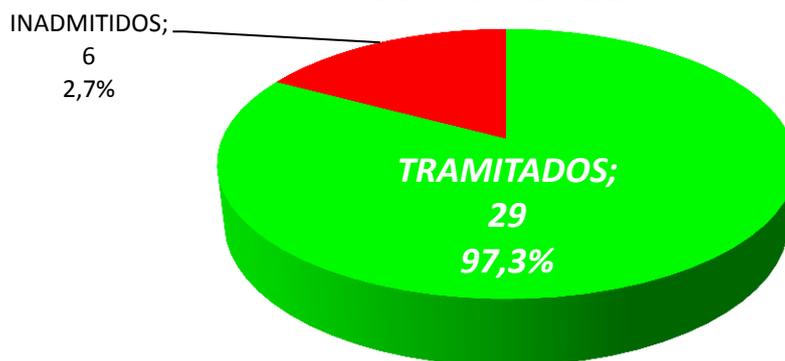
RECLAMACIONES TRAMITADAS EN EL ÁREA DEL MENOR EL AÑO 2011



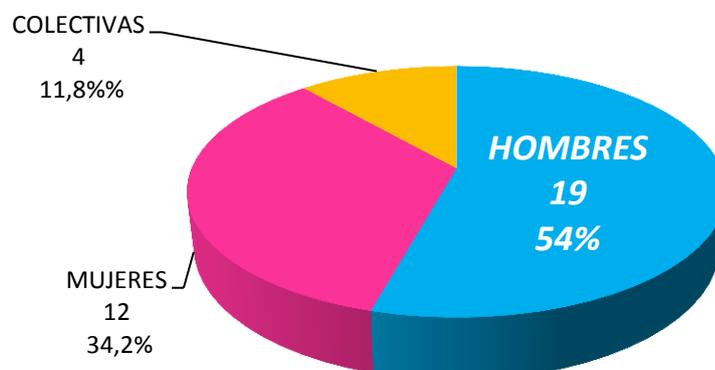
RECLAMACIONES INADMITIDAS EN EL ÁREA DEL MENOR EL AÑO 2011



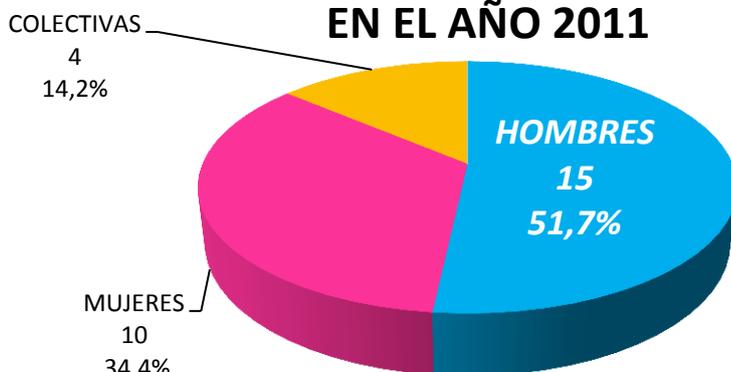
ADMISIÓN Y TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL ÁREA DEL MENOR EL AÑO 2011



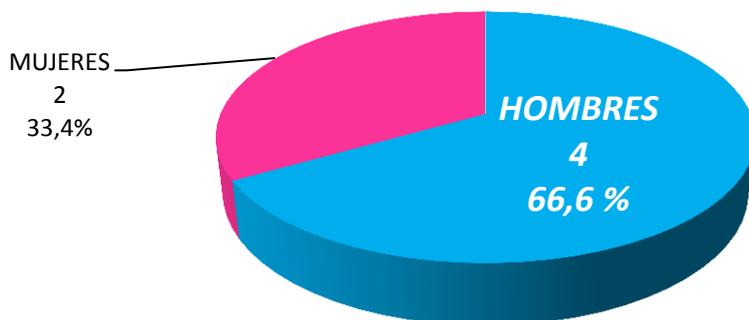
CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS RECLAMACIONES DEL ÁREA DEL MENOR RECIBIDAS EN EL AÑO 2011



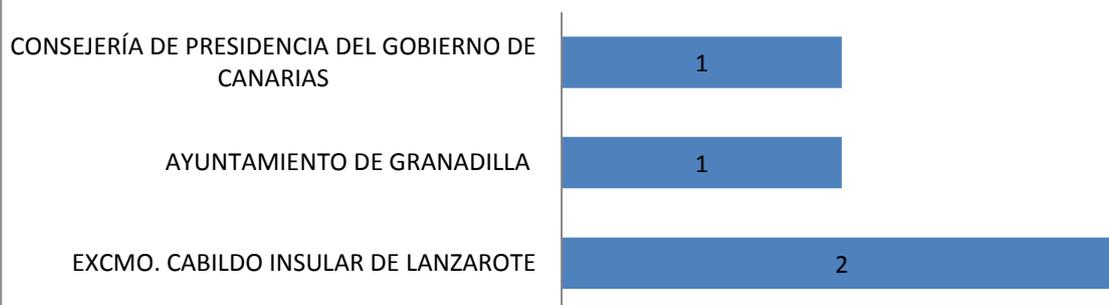
CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS RECLAMACIONES DEL ÁREA DEL MENOR TRAMITADAS EN EL AÑO 2011



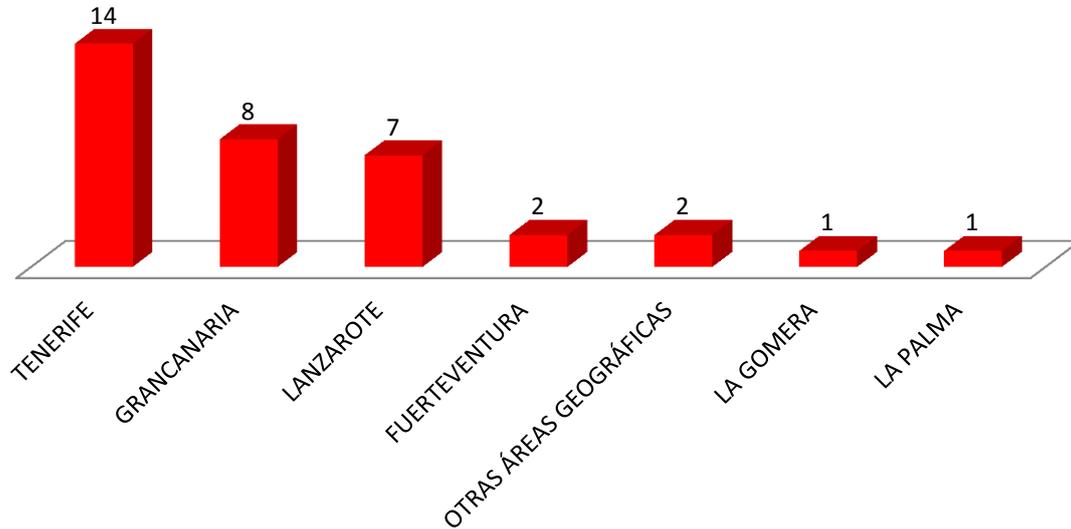
CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS RECLAMACIONES DEL ÁREA DEL MENOR INADMITIDAS EN EL AÑO 2011



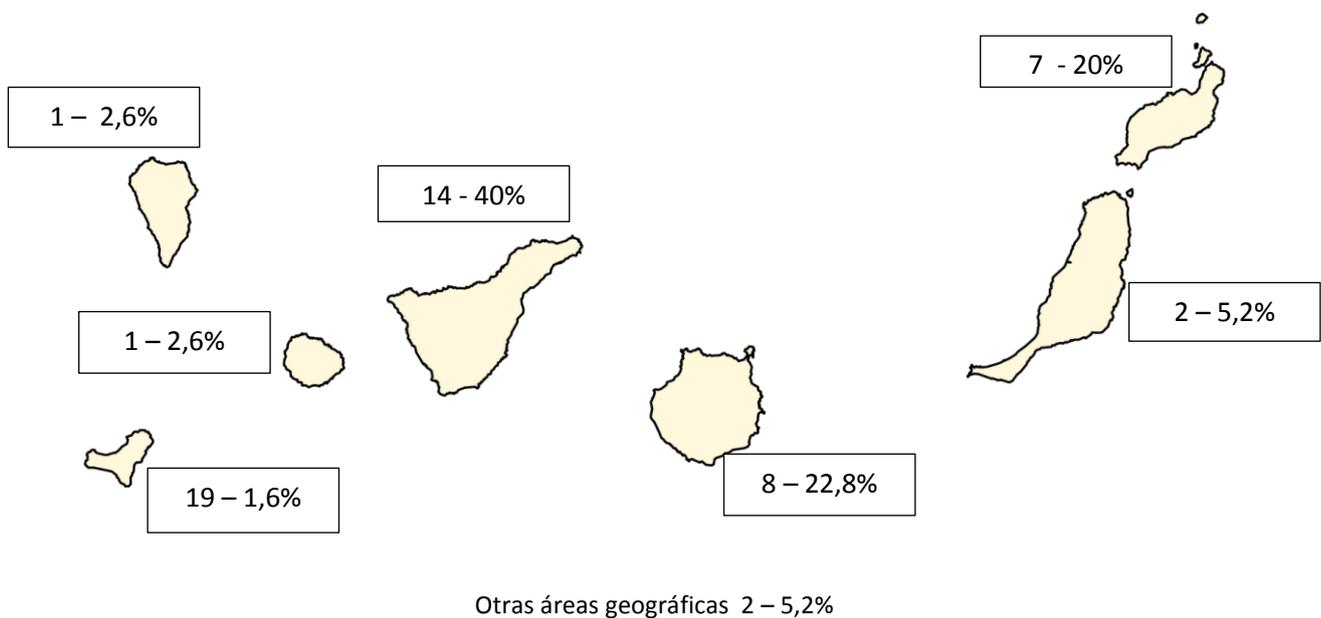
INSTITUCIONES QUE TRASLADARON RECLAMACIONES DEL ÁREA DEL MENOR AL DIPTUADO DEL COMÚN EL AÑO 2011



PROCEDENCIA GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES DEL MENOR DEL AÑO 2011



PROCEDENCIA GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES EN EL AÑO 2011

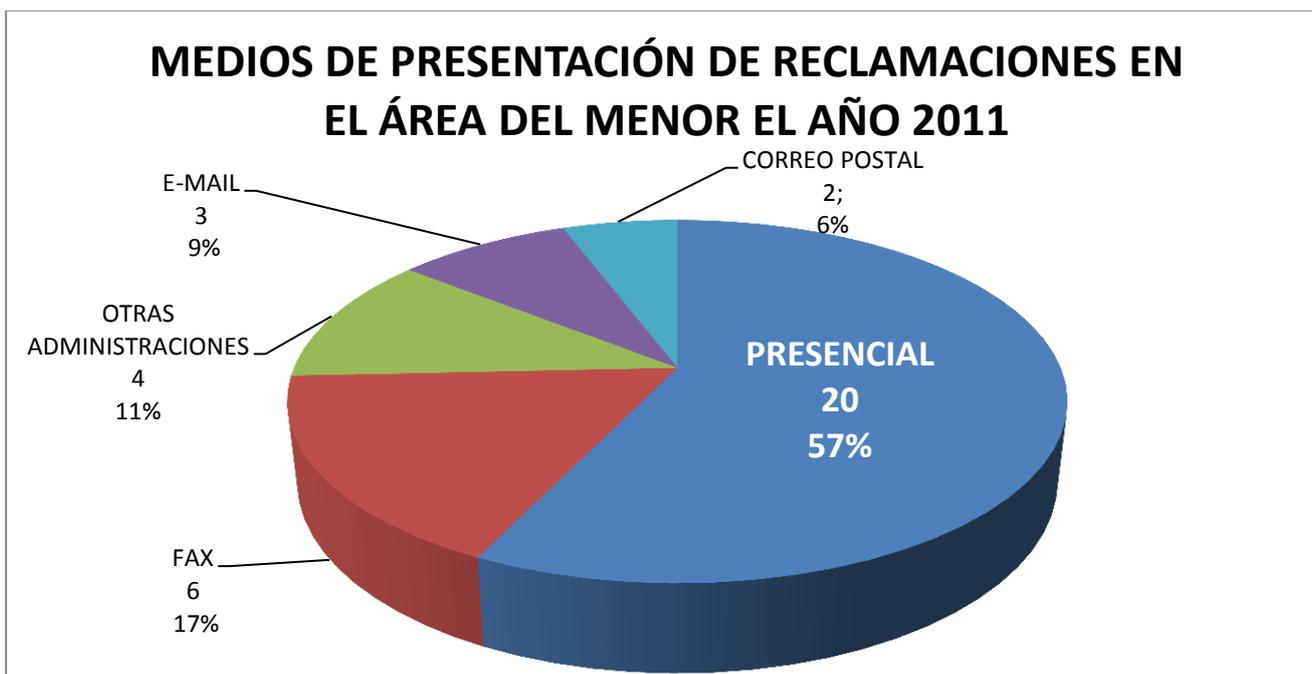


Otras áreas geográficas:

Sevilla – 1 – 2,6%

Valencia – 1 – 2,6%

MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES							
PRESENCIAL	CORREO POSTAL	E-MAIL	FAX	REMISIÓN DESDE OTRAS ADMINISTRACIONES	PÁGINA WEB	OFICIO	BURO FAX
20	2	3	6	4	0	0	0



		QUEJAS VIVAS EN EL ÁREA DEL MENOR					
		2010	2009	2008	2007	2006	2005
Total quejas vivas	114	32	52	22	4	3	1



Como se indicó en el Capítulo III, al hablar de las quejas vivas en la institución, se detectó un alarmante número de expedientes atrasados. Lo mismo nos vuelve a ocurrir al examinar detalladamente el área del menor.

Existe un total de 114 expedientes vivos de años anteriores. Las causas generales para que se produzca y mantenga este retraso no puede en absoluto ser imputable a factores externos a la Institución, antes al contrario, se ha comprobado que obedece mayormente al factor humano. Por ello se han tomado las medidas oportunas para desbloquear esta situación. Al margen del resolver la situación de retraso inexcusable en la tramitación de estos expedientes, se han adoptado medidas para adaptar el área a la nueva estructura organizativa y el nuevo ritmo de trabajo del Diputado del Común, que en la persecución de su máxima “eficacia y eficiencia”, quiere lograr cumplir con el mandato legal de ejecutar tramitaciones sumarias.

Si inexcusable resulta el retraso general en la tramitación de expedientes, mucho más lo es en un área tan sensible como lo es el área del menor, por ello se convertirá en

objetivo prioritario de entre todas las áreas, de cara a la actualización del trabajo en la Institución.

AÑO 2011		DECISIONES TOMADAS EN EL ÁREA DEL MENOR			
DECISIONES	SUGERENCIAS	RECOMENDACIONES	RECORDATORIO DE DEBERELES LEGALES	ADVERTENCIAS	
14	6	4	4	0	

Siguiendo lo estipulado en el artículo 47.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, que determina la estructura de este informe, solo se recogen aquí las decisiones más significativas, pudiendo acceder al total de decisiones adoptadas, así como al conjunto de las quejas tramitadas, en la página web de la Institución www.diputadodelcomun.com

SUGERENCIA del Diputado del Común (sobre queja remitida a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias) sobre la solicitud de guarda de un menor, dada la situación de riesgo grave que produce la falta de atención profesionalizada (centro especializado en tratamiento para la salud mental o trastornos de conducta). La Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias aceptó la sugerencia y asumió la guarda del menor.

SUGERENCIA del Diputado del Común remitida al Cabildo de Gran Canaria por el que se insta la creación de espacios adecuados y únicos para ser usados acompañados por sus padres, madres o tutores en los centros deportivos. Otras medidas complementarias establecían el uso específico de los vestuarios para menores, informando adecuadamente de ello, con colocación de paneles de protección y la prestación de un servicio de control suficiente por parte del personal del centro deportivo. La sugerencia fue aceptada por el Cabildo de Gran Canaria.

SUGERENCIA del Diputado del Común remitida a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias para que prorrogase la estancia de un grupo de menores extranjeros no acompañados, bajo su tutela, en un centro escolar, para que pudieran finalizar sus estudios y obtener una formación y titulación oficial que les facilitase una integración laboral. El centro escolar comunicó a la Institución la revocación de la orden de traslado de los menores.

SUGERENCIA del Diputado del Común remitida al Cabildo de Gran Canaria para que proceda al cumplimiento de las medidas correctoras contempladas en un informe técnico de Evaluación de Riesgos y Planificación, elaborado sobre las instalaciones de un centro de protección de menores. El referido informe recoge situaciones de riesgo para la seguridad de los niños, niñas y jóvenes acogidos, así como para los trabajadores y los visitantes del centro.

SUGERENCIA del Diputado del Común remitida a la Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa del Gobierno de Canarias, para que proceda a poner en funcionamiento una aplicación informática que permita obtener datos útiles para un adecuado estudio del acoso escolar. La sugerencia ha sido aceptada por la Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa del Gobierno de Canarias.

RECOMENDACIÓN del Diputado del Común remitida a los Cabildos Insulares por la que se insta la modificación del artículo 103 de la Ley 1/1997, de atención integral a los menores, contemplando la creación del Consejo Canario de la Infancia. Igualmente la recomendación fue remitida a la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias.

RECOMENDACIÓN del Diputado del Común remitida al Gobierno de Canarias, por la que se insta la creación de una comisión de trabajo sobre la protección del menor frente a los medios de comunicación. En el seno de la Comisión Permanente de la Comisión Interadministrativa de Menores, se creó un grupo de trabajo sobre “la infancia y adolescencia y medios de comunicación”.

En el ámbito de actuación del área del Menor se han detectado los siguientes problemas generales, el conjunto de problemas específicos así como la tramitación de los expedientes puede estudiarse en la página web de la Institución www.diputadodelcomun.org

La diferencia porcentual entre los **menores que están en situación de riesgo** (0,73%) frente a la que se encuentra en desamparo (0,62%, incluyendo los acogimientos de hecho) vislumbra un panorama en el cual parece deducirse que los servicios sociales de los Ayuntamientos intervienen sólo ante casos extremos. Esta afirmación debe ser contrastada (es una mera hipótesis) y valor su pertinencia.

La respuesta de la Institución se vincula, en gran medida, a demandas de actuación relacionadas con situaciones de riesgo o desamparo de menores. En las Islas,

el 0,73% de la población infanto-juvenil se encuentra en situación de riesgo. La mayor concentración de menores corresponde, obviamente, a las islas capitalinas; sin embargo, la mayor incidencia se observa en las islas menores. Bajo el sistema de protección del Ejecutivo Autonómico, se encuentra el 0,62% de los menores (2.329 niños, niñas y adolescentes: 1.422 declaraciones de desamparo, 77 asunciones de la guarda y 830 acogimientos de hecho (en este último supuesto, sin declaración de desamparo)).

Las quejas presentadas ante el Diputado del Común tienen distinta motivación. En líneas generales, podemos diferenciar las 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.

Las quejas por falta de actuación de las Entidades Protectoras, son realizadas por familiares o, en menor medida, personas ajenas. 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.

El Diputado del Común realizó una sugerencia a la Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa del Gobierno de Canarias para que pusiera en funcionamiento una aplicación informática que permitiese obtener datos útiles para un adecuado estudio del acoso escolar. La resolución fue aceptada por el citado Centro Directivo. Este programa informático no existía. Ahora, se cuenta con una herramienta útil para abordar estadísticamente, tal problemática.

El análisis realizado de los datos que ha arrojado el referido programa informático ha constatado que son los progenitores (92,7% de los casos) quienes actúan en defensa del menor.

De igual manera, ha permitido el estudio cuantitativo de la actuación del Servicio de Atención Inmediata contra el Acoso Escolar, del Ejecutivo Autonómico, durante el curso escolar 2010-2011. Recibió 494 consultas sobre el tema, catalogándose 163 (33%), como acoso con protocolo. De ellos, la mitad (50,9%) corresponden a la isla de Gran Canaria, seguida por Tenerife (39,9%), Lanzarote (4,3%), Fuerteventura (3,1%), La Palma (1,2%) y La Gomera (0,6%).

Los casos denunciados al servicio referido han ido en descenso en los últimos cursos (163, en 2010-2011, frente a 198, 204 y 206, en los anteriores), produciéndose, en

gran medida (96,3%) dentro del centro educativo. Además, la mayor incidencia afecta a las edades de 12 a 15 años (51,5%) y de 8 a 11 (32,5%) y, por cursos, entre 1º y 2º de ESO (40%).

Entre el alumnado que sufre acoso hay diferencia entre chicos y chicas (43,6% y 56,4%). Si nos centramos en el género de quien acosa, tenemos un 52,1% de varones, un 33,1% de mujeres y un 14,8%, mixto.

Las conductas de acoso que más se repiten son los insultos (74,2%), las agresiones físicas (65,6%), las amenazas (54,6%) y las ridiculizaciones (62,5%). La calificación del grado de sufrimiento de la víctima es intenso, grave o severo, en un 69,4% de los casos.

La problemática del absentismo escolar está siendo analizada como parte de un estudio que se lleva a cabo en colaboración con todos los Ayuntamientos de Canarias. Se abordan aspectos organizativos, de cualificación del personal, de planificación, de actuaciones específicas y de coordinación con otras entidades.

El **“acogimiento residencial”** se lleva a cabo sobre menores en un centro de protección 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.

La investigación realizada sobre esta medida concluye con la afirmación de que el número de menores amparados en régimen de acogimiento residencial, donde se produce la asunción de la tutela administrativa, se ha mantenido estable con respecto al año anterior (915, en 2011 y 897, en 2010). Por el contrario, los casos de asunción de la guarda por parte de la administración, en el mismo periodo, ha experimentado un aumento: de 46 a 56.

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 presuntas situaciones de riesgo que padecen menores internos.

La Institución realizó una recomendación a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias, para realizar una inspección sobre un centro de acogida, con el objeto de aclarar la actuación del personal directivo del centro con respecto a una menor, tomándose, en su caso, las medidas cautelares oportunas. La propuesta fue valorada por la unidad de prevención y protección del citado Centro Directivo y se solventó la situación de riesgo de la menor.

El número de **menores extranjeros no acompañados** llegados a Canarias durante los últimos años ha ido en claro retroceso. De los 809 que vinieron en 2008, se ha pasado a 89 en 2011. De igual manera, ha disminuido el número de quejas presentadas relacionadas con dicha realidad.

La nacionalidad de los llegados el pasado año fue fundamentalmente marroquí (94,67%). El resto proviene de Guinea Conakry, Mauritania, República del Congo y Senegal.

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 y por los centros dependientes de los Cabildos Insulares.

La Institución realizó una sugerencia al Ejecutivo autonómico para que permitiera finalizar sus estudios a un grupo de menores extranjeros no acompañados, bajo tutela de aquel y la guarda de una asociación peninsular, ante un inminente traslado de lugar de residencia, a otra provincia, lo cual imposibilitaría que obtuvieran la titulación cursada. El asunto se solucionó y los jóvenes no cambiaron el domicilio.

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.

En los supuestos de **adopción internacional**, las quejas vienen referidas a la dilación en el proceso, producida bien por los requerimientos legales o 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 cinco años, se llevan a cabo fundamentalmente con menores procedentes de China (51,6%), seguida de Etiopía (14,16%) y Rusia (8,3 %). Menos son los procedimientos con menores lituanos, filipinos o colombianos. Existe una ralentización general en la asignación de menores en casi todos los países de origen.

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. Si bien el número de medidas se ha incrementado, con respecto a 2010, un 18,98%, (de 2.373 a 2.929), la cantidad de menores con medida ha descendido un 22,14% (de 1.865 a 1.452). Los internamientos (en regímenes abierto, cerrado, semiabierto y terapéutico), han crecido un 19,38% (de 449 a 557).

El cierre de los **Puntos de Encuentro**, aspecto solucionado al constatarse la continuidad de prestación del servicio, y las presuntas irregularidades en su funcionamiento son los motivos de queja recibidos sobre esta cuestión. El tema tratado reviste especial importancia en Canarias donde se registran las tasas más altas del Estado (2,72 por cada 1.000 habitantes, en 2010) en número de disoluciones matrimoniales. De éstas, más de la mitad de las parejas (56,3%) tienen hijos menores de edad, que podrían necesitar aquel servicio en caso de discrepancias entre los progenitores.

La recomendación efectuada en una investigación de oficio sobre los PEF, para que se procediera a la regulación específica de aquellos, aceptada por el Ejecutivo autonómico, no ha sido implementada aún.

La queja de oficio incoada sobre la publicidad pornográfica explícita en medios de comunicación canarios, fue archivada por la aceptación de la recomendación efectuada por el Diputado del Común creándose, en el seno de la Comisión Permanente de la Comisión Interadministrativa de Menores, un grupo de trabajo sobre “la infancia y adolescencia y medios de comunicación”.

En dicho grupo, que contará con representación técnica de la Institución junto al Gobierno de Canarias, la FECAM y la FECAI, se articularán las medidas insertas en el próximo Plan Integral del Menor. Sus objetivos serán: el análisis de los contenidos y adaptación de la legislación de comunicación audiovisual; la aportación a la normativa estatal para la creación de códigos éticos de autorregulación para preservar y proteger la imagen de la infancia y la adolescencia en los medios de comunicación y las

actuaciones relacionadas sobre el uso seguro de Internet y redes sociales y otras tecnologías, fomentando la formación de los padres y madres en esta materia.

Las reclamaciones incluidas en el apartado de “protección del honor y la propia imagen personal” de los menores, se relacionan con presuntas manipulaciones de aquellos con fines propagandísticos, la publicación de fotos ofensivas en medios de comunicación digital y el inadecuado acondicionamiento de las instalaciones de un centro deportivo, en orden a la adecuada protección de la intimidad de los niños y niñas que a él acuden.

La Institución realizó una sugerencia, aceptada por el Cabildo de Gran Canaria, en la cual instaba a la creación, en un centro deportivo, de espacios adecuados y únicos para ser usados por niños y niñas acompañados de padres, madres o tutores. Otras medidas complementarias establecían el uso específico de los vestuarios para menores, informando adecuadamente de ello, colocación de paneles de protección, y la prestación de un servicio de control suficiente por parte del personal del centro deportivo.

El Diputado del Común colaboró, 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.

En tal sentido, siguiendo el parecer general manifestado en las reuniones de trabajo de organización del Foro Canario de la Infancia, se realizó una recomendación a los Cabildos Insulares y al Gobierno de Canarias. El objetivo último es coadyuvar a la creación de fórmulas adecuadas de participación de los niños y las niñas en todas aquellas actuaciones que les afecten, mediante una propuesta con contundentes apoyos jurídicos e institucionales.

La solicitud de unos reclamantes para que, por parte del Diputado del Común, se promocionara la modificación de la legislación, con el objetivo de que la 'guardia y custodia compartida' fuera la regla general de aplicación, tras el divorcio, obtuvo respuesta institucional.

El estudio del caso concluyó con la explicación a los solicitantes de la carencia de capacidad de la Institución para proceder a instar tales cambios legales. El Parlamento de Canarias no cuenta con competencias asumidas para regular dichos aspectos de legislación civil, como sí han hecho Cataluña, Navarra, Aragón y Valencia.

No obstante, se analizaron las distintas disposiciones normativas, constatándose la tendencia de la regulación de las Comunidades Autónomas de generalización de la 'guarda y custodia compartida' como primera opción.

Capítulo IX

Consideraciones del Diputado del Común

CAPÍTULO IX

Consideraciones del Diputado del Común

En las oficinas del Diputado del Común se ha atendido a un total de 7.719 ciudadanos que han realizado consultas o han tramitado reclamaciones formales.

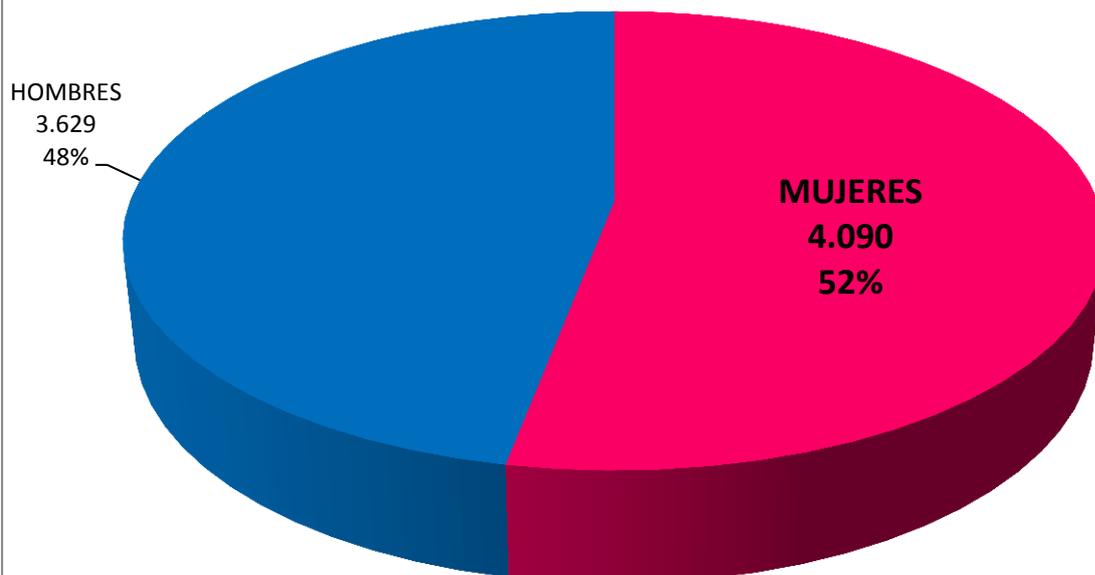
En la Sede de Santa Cruz de La Palma, y en las oficinas administrativas de las islas de Gran Canaria y Tenerife, los reclamantes son atendidos por los administrativos y por los asesores técnicos. En las oficinas administrativas de las islas de Lanzarote, Fuerteventura, La Gomera y El Hierro, atienden a los reclamantes en exclusiva (ya que son el único personal en dichas islas) los asesores técnicos.

Los asesores técnicos (todos ellos Licenciados en Derecho por exigencia de la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) del Diputado del Común) se encargan del estudio, análisis jurídico y resolución de las reclamaciones presentadas por los reclamantes, y se reparten el trabajo por áreas. Las reclamaciones se atienden por áreas de trabajo, independientemente de las islas en las que hayan sido presentadas las quejas.

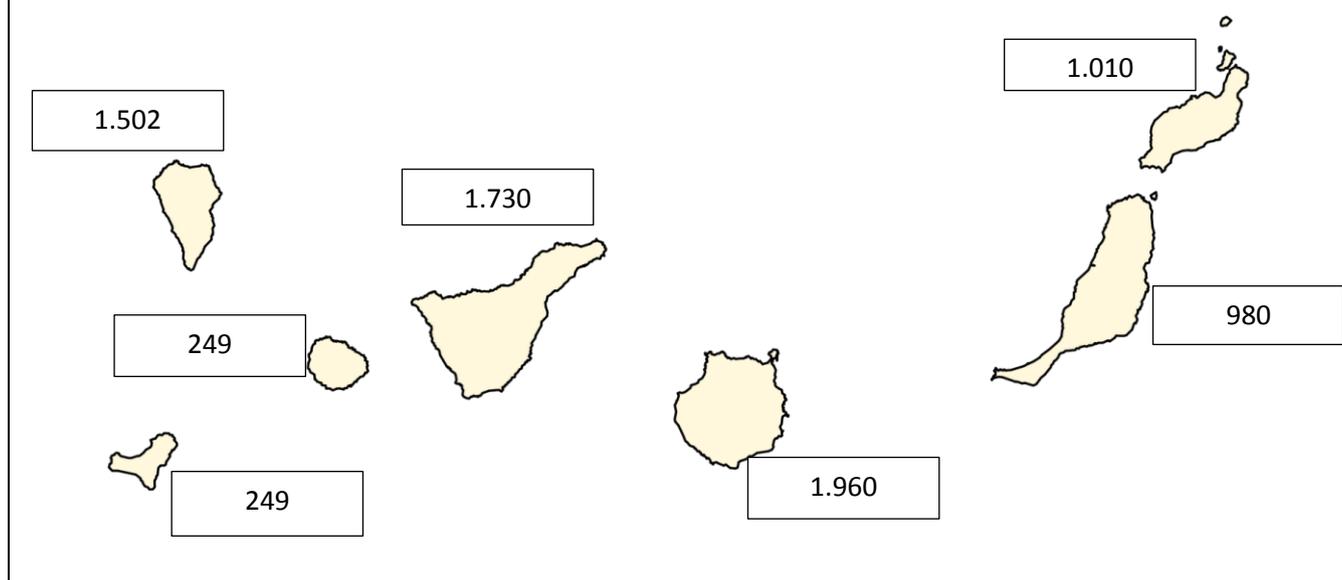
UBICACIÓN DEL ASESOR TÉCNICO	ÁREA DE TRABAJO Y Nº DE EXPEDIENTES
 <p>El Hierro</p>	<p>Servicios Sociales / 67</p>
 <p>Fuerteventura</p>	<p>Cultura / 4 Educación / 58</p>
 <p>Gran Canaria (4 asesores de gestión de quejas)</p>	<p>Salud y Sanidad Pública / 70 Seguridad Pública / 69 Mayores / 77 Discapacidad / 64 Economía y Hacienda / 98 Deportes / 8 Comercio y Consumo / 17 Política Territorial / 52</p>
 <p>La Gomera</p>	<p>Servicios Públicos / 81 Servicios Urbanos / 30</p>

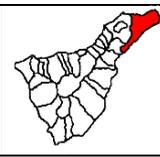
 <p>Lanzarote</p>	<p>Agricultura y Pesca / 3 Vivienda / 106</p>
 <p>La Palma</p>	<p>Obras Públicas / 15</p>
 <p>Tenerife (3 asesores de gestión de quejas)</p>	<p>Justicia / 130 Seguridad Social / 54 Medio Ambiente / 13 Actividades Clasificadas / 56 Turismo y Transportes / 19 Trabajo y Función Pública / 86 Menores / 35</p>

GÉNERO DE LOS CIUDADANOS ATENDIDOS PERSONALMENTE EN LAS OFICINAS DEL DIPUTADO DEL COMÚN EL AÑO 2011



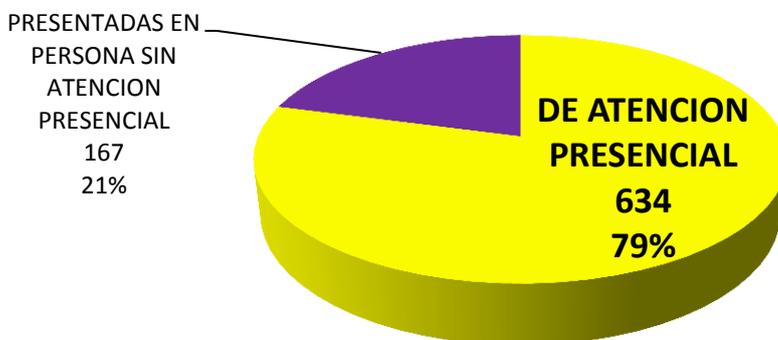
7.719 CONSULTAS PERSONALES EN OFICINAS



UBICACIÓN	PROMEDIO DE ATENCIÓN DE PERSONAS POR DÍA
 Oficina Las Palmas de Gran Canaria	1.960 ciudadanos 8 personas por día de media
 Oficina Santa Cruz de Tenerife	1.730 ciudadanos 7 personas por día de media
 Sede de Santa Cruz de La Palma	1.502 ciudadanos 6 personas por día media
 Oficina Arrecife	1.010 4 personas por día de media
 Oficina Puerto del Rosario	980 ciudadanos 3 personas por día de media
 Oficina San Sebastián de La Gomera	288 ciudadanos 1 persona día de media
 Oficina Valverde	249 ciudadanos 1 persona día de media

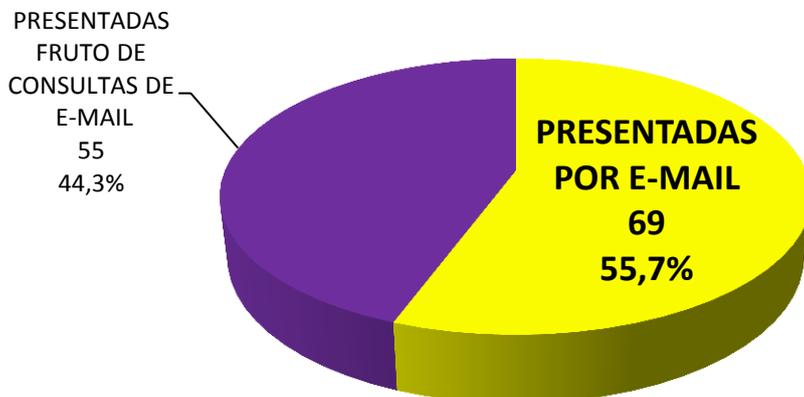
De estas 7.719 atenciones personalizadas, se presentaron 634 reclamaciones, lo que supone un 79% de las 801 reclamaciones presentadas de forma presencial en las oficinas de la Institución. Además esto refuerza que muchas de las personas que se acercan al Diputado del Común, no tienen como objeto final el presentar una reclamación, sino que por el contrario se acercan buscando orientación. El Diputado del Común es un refugio para el ciudadano que llega con sus últimas esperanzas a la Institución, esperando encontrar el amparo que la administración no le ha dado.

RECLAMACIONES PRESENTADAS FRUTO DE LAS ATENCIONES PRESENCIALES EN LAS OFICINAS

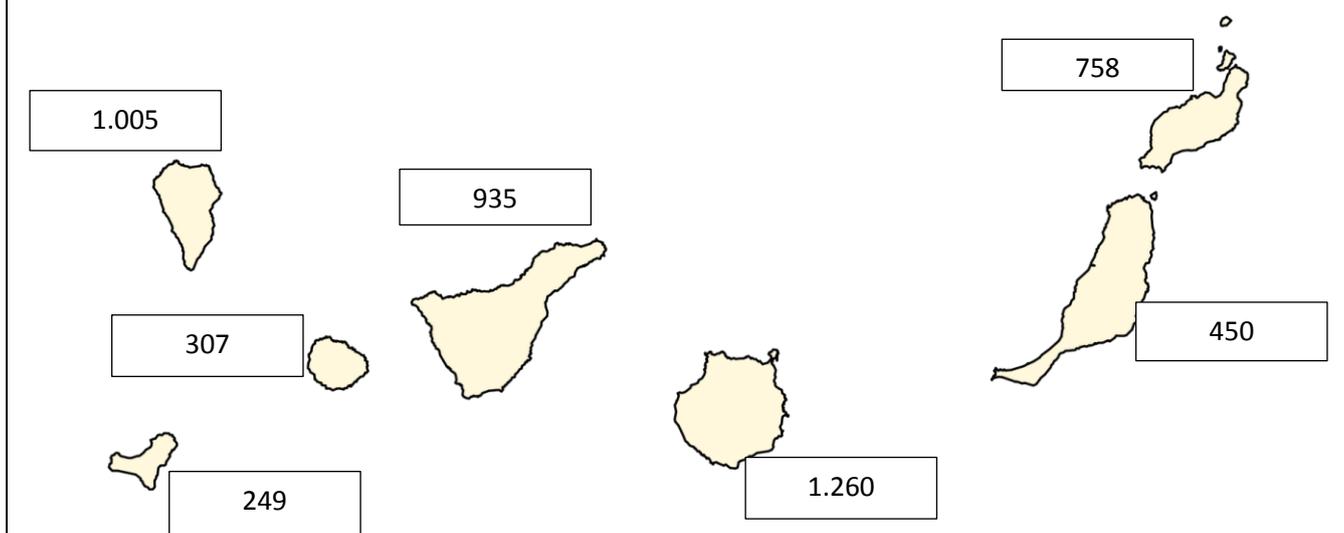


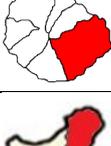
Igualmente se recibieron un total de 785 consultas vía correo electrónico, que fueron resueltas por los asesores de las áreas correspondientes. De estas consultas 55 se convirtieron en reclamaciones formales.

RECLAMACIONES PRESENTADAS FRUTO DE LAS CONSULTAS POR E-MAIL



4.980 CONSULTAS TELEFÓNICAS EN OFICINAS



UBICACIÓN	PROMEDIO DE ATENCIÓN DE PERSONAS POR DÍA
 Sede de Santa Cruz de La Palma	1.260 llamadas 5 llamadas por día de media
 Oficinas Las Palmas de Gran Canaria	1.005 llamadas 4 llamadas por día de media
 Oficina Santa Cruz de Tenerife	935 4 llamadas por día de media
 Oficina Arrecife	758 llamadas 6 llamadas por día de media
 Oficina Puerto del Rosario	450 llamadas 3 llamadas por día
 Oficina San Sebastián de la Gomera	307 llamadas 1 llamada por día de media
 Oficina Valverde	245 llamadas 1 llamada por día de media

Estos datos avalan la actividad del Diputado del Común, que obviamente va mucho más allá de la mera resolución de expedientes de quejas.

En la presentación de este informe ya se avisaba sobre lo inquietante de los datos que habían quedado a la luz, al determinar la modificación del modelo de informe al Parlamento de Canarias. No obstante, por otra parte se refleja también la capacidad de trabajo de la institución, y sobre todo los datos que demuestran su utilidad.

Como se ha indicado en el primer capítulo el año 2011 se han recibido un total de 1.217 reclamaciones, expedientes a los que hay que sumar 1.143 de los años anteriores.

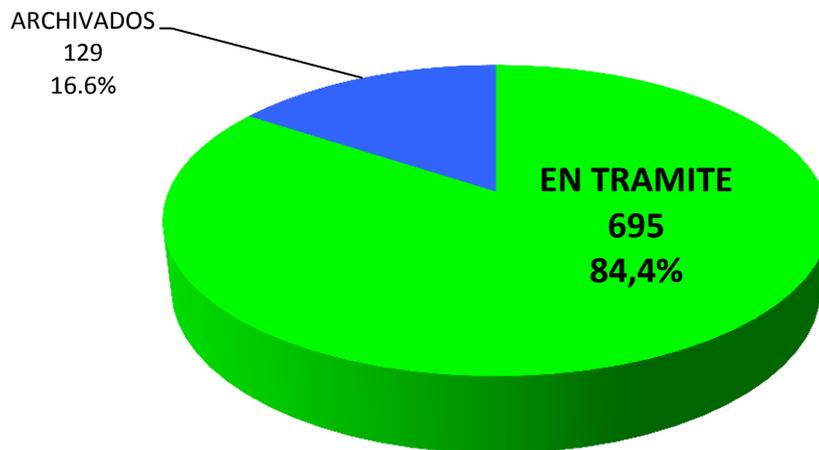
<i>EXPEDIENTES GENERALES</i>	<i>EXPEDIENTES AÑO 2011</i>	<i>EXPEDIENTES AÑOS ANTERIORES</i>	<i>ARCHIVADOS</i>	<i>ARCHIVADOS 2011</i>	<i>ARCHIVADOS AÑOS ANTERIORES</i>
2.360	1.217	1.143	543	129	414



EXPEDIENTES GENERALES	AÑO 2011	QUEJAS INADMITIDAS 2011	QUEJAS TRASLADADAS 2011	QUEJAS TRAMITADAS 2011	AÑOS ANTERIORES 2010, 2009, 2008, 2007, 2006, 2005	QUEJAS TOTALES TRATMITADAS 2011
2.360	1.217	220	173	824	1.143	1.967
QUEJAS TRAMITADAS	AÑO 2011	ARCHIVADAS POR SOLUCIÓN	AÑOS ANTERIORES	ARCHIVADAS POR SOLUCIÓN	ARCHIVO GENERAL	ARCHIVO GENERAL DE QUEJAS TRAMITADAS
1.967	824	129 – 6,5%	1.143	414 – 21,04%	543	27,6%
QUEJAS TRAMITADAS AÑO 2011		% DE ACRHIVO POR SOCULICÓN		QUEJAS EN TRÁMITE AÑO 2011		
824		16,6 %		695		
QUEJAS TRAMITADAS AÑOS ANTERIORES		% DE ARVHICO		QUEJAS EN TRÁMITE AÑOS ANTERIORES		
1.143		36%		729		

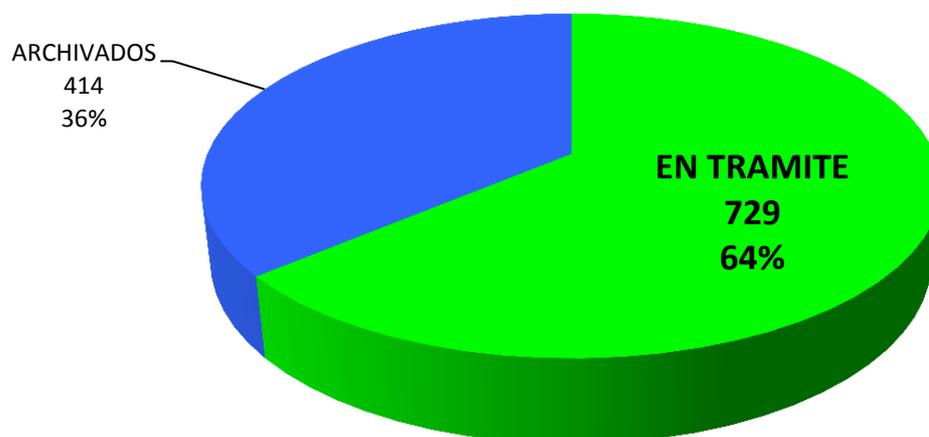


ARCHIVO DE EXPEDIENTES AÑO 2011 129 ARCHIVOS



Se debe tener en cuenta que el archivo de expedientes del año 2011 se calcula sobre los 824 tramitados, ya que de los 1.217 expedientes de quejas finalmente 225 fueron inadmitidos y 168 expedientes fueron trasladados del Defensor del Pueblo.

ARCHIVO DE EXPEDIENTES AÑOS ANTERIORES 2011 (2010/2009/2008/2007/2006/2005) 414 ARCHIVOS



DATOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD DEL DIPUTADO DEL COMÚN DURANTE EL AÑO 2011

EXPEDIENTES DE QUEJAS 2.360	1.217 expedientes del año 2011 1.143 expedientes de años anteriores al 2011
ARCHIVO DE EXPEDIENTES 543	129 expedientes archivados del año 2011 414 expedientes archivados de años anteriores al 2011
DECISIONES 337	184 Recordatorios de Deberes Legales 85 Recomendaciones 41 Advertencias 27 Sugerencias
DECLARACIONES DE OBSTRUCCIONISMO	15
ATENCIÓN PRESENCIAL EN OFICINAS 7.719	4.090 mujeres – 53% 3.629 hombres – 47%
CONSULTAS POR E-MAIL	785
ATENCIÓN TELEFÓNICA	4.980

Capítulo X

Otras Actividades

CAPÍTULO X Otras Actividades

PRESENTACIÓN INFORME ANUAL 2010

Con fecha 25 de mayo de 2011, el Excmo. Sr. don Manuel Alcaide Alonso, Diputado del Común, presentó el informe correspondiente al año 2010 al Excmo. Sr. don Antonio Castro Cordobez, Presidente del Parlamento de Canarias.



El día 13 de septiembre se celebró, bajo la presidencia de la Excma. Sra. doña Dolores Padrón, la Comisión de Gobernación, Justicia y Desarrollo Autónomico del Parlamento de Canarias, tras cuya defensa, debate y deliberación fue elevado a exposición pública en el pleno. El día 20 de septiembre, tuvo lugar dicha exposición pública del Informe Anual 2010 del Diputado del Común al Parlamento de Canarias, ante el pleno de la cámara regional.



INFORME DEL DIPUTADO DEL COMÚN PRESENTADO AL PARLAMENTO DE CANARIAS

XXXVI JORNADAS DE COORDINACIÓN DE LAS DEFENSORÍAS DEL PUEBLO

Entre los días 6 y 8 de junio tuvieron lugar en Cartagena – Murcia, las XXXVI Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo.

En el ejercicio 2011, las jornadas de coordinación entre la Defensora del Pueblo en funciones y las defensorías del pueblo de las Comunidades Autónomas tuvieron como eje los derechos de las personas mayores.

Para el estudio y análisis de esta cuestión, se celebraron tres talleres preparatorios, uno sobre los derechos socioeconómicos, otro sobre el sistema de atención a la dependencia y, finalmente, uno sobre los derechos sociosanitarios de las personas mayores, organizado y coordinado por el Diputado del Común en Santa Cruz de La Palma, en el mes de mayo de 2011.

Tras los talleres preparatorios, en el mes de junio de 2011 se celebraron las sesiones plenarias de las jornadas de coordinación en Cartagena (Murcia), y los defensores y defensoras del pueblo aprobaron el documento que se transcribe a continuación:

“En los últimos años la sociedad española está experimentando una transformación derivada de la acusada tendencia demográfica hacia el envejecimiento, sin que los Defensores y Defensoras del Pueblo de España observen que por parte de las administraciones y los poderes públicos se haya planificado de forma suficiente el nuevo escenario que debería ir necesariamente encaminado hacia la implementación de nuevas políticas públicas, cambio de patrones sociales y dotación de recursos asistenciales para las personas mayores, sean o no autosuficientes.”

Desde un punto de vista normativo, la Constitución Española en su artículo 50 mandata a los poderes públicos garantizar, mediante pensiones adecuadas y periódicamente actualizadas, la suficiencia económica durante la tercera edad y promover su bienestar mediante un sistema de servicios sociales, con independencia de las obligaciones de sus familiares.

Con idéntica vinculación jurídica, esto es, encontrando su concreción en las normas con rango legal que los desarrollen, el artículo 43 del texto constitucional reconoce el derecho a la protección de la salud, atribuyendo a los poderes públicos la

obligación de organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios.

Finalmente, ha de destacarse la aprobación de la ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y de Atención a la Dependencia (LAPAD), reconociendo, no ya con carácter programático e informador del ordenamiento jurídico, sino como derecho subjetivo y exigible por los ciudadanos, la promoción de su autonomía personal y atención a las situaciones de dependencia a través de la creación de un sistema para la autonomía y atención a la dependencia (SAAD) en el que participan las diversas administraciones territoriales con la garantía de un contenido mínimo común para todos los ciudadanos.

Es en este triple marco normativo en el que se han desarrollado los tres talleres que han precedido a las actuales Jornadas de Coordinación.

En el primero, celebrado en Albacete, sede de la Defensoría de Castilla La Mancha, se sometió a análisis y discusión los derechos socio-económicos de las personas mayores, poniéndose de manifiesto la necesidad, especialmente marcada en contextos como los actuales de crisis económica, de que los poderes públicos atiendan el mandato de garantía de la suficiencia económica, habida cuenta de los datos de la OCDE en los que se reflejan que un 25% de los españoles mayores de 65 años se encuentran por debajo del umbral de la pobreza, y especialmente en el caso de las mujeres, que cuenten únicamente con una pensión de viudedad, en muchos supuestos insuficiente.

En este punto cobra singular relevancia, como complemento del nivel básico asistencial establecido por el Estado, el sistema de servicios sociales establecidos en cada comunidad autónoma, propugnando la elaboración de Leyes de mayores, Cartas de derechos y obligaciones, Planes de mayores y Carteras de servicios, como líneas rectoras de las políticas públicas a adoptar por las administraciones, en las que deberá estar presente la integración de la perspectiva de género, el fomento del asociacionismo y del envejecimiento activo, junto al favorecimiento de la continuidad de la persona mayor en su domicilio habitual.

La inadecuación de las viviendas, en tamaño o por la existencia de barreras arquitectónicas, o la imposibilidad de salir de las mismas por ausencia de ascensores o limitaciones en el transporte, constituye un tema recurrente donde las administraciones han de intervenir necesariamente.

Finalmente, para aquellas personas que no deseen o no puedan vivir en su domicilio, el sistema debe disponer de una red de recursos asistenciales suficiente

(residencias permanentes o temporales, centros de día o de noche, etc.) y coordinado entre las diferentes comunidades autónomas, de forma que se permita el traspaso territorial cuando la persona mayor tenga su familia en otra región.

La mayor tasa de morbimortalidad en el grupo de edad de personas mayores de 65 años, y el hecho de que supongan un porcentaje muy elevado de los usuarios del sistema sanitario, motivó que el segundo taller, celebrado en la Isla de la Palma, sede de la Defensoría de Canarias, se centrara en los derechos socio-sanitarios de las personas de edad.

En el mismo se hizo patente la necesidad de impulsar la creación y desarrollo de un “espacio socio-sanitario” donde los recursos asistenciales sociales y sanitarios se presten de forma integral a las personas mayores, mediante la creación de “mapas socio-sanitarios” y la homogeneización, extensión e implementación electrónica de la historia clínica integrada en todos los ámbitos sociales y sanitarios de las diferentes comunidades autónomas.

La tarea de prevención y generalización de hábitos saludables se configura como prioritaria para evitar enfermedades, así como la realización de diagnósticos integrales por profesionales de la geriatría y la gerontología, en número insuficiente en la actualidad, coordinando la asistencia de las personas de edad en los diferentes niveles de atención primaria, especializada y de urgencias, así como en cuidados paliativos, que debería extenderse más allá de su utilización en pacientes oncológicos.

La especial vulnerabilidad de las personas mayores aconseja favorecer la asistencia domiciliaria por el servicio de atención primaria y su acompañamiento cuando ingresan en urgencias, evitando situaciones de desprotección y desorientación, todo ello sin perjuicio de reivindicar el derecho del mayor a estar informado en todo momento de su diagnóstico, así como generalizar la utilización del documento de últimas voluntades o testamento vital.

El tercer taller celebrado en Alicante, sede de la Sindicatura de la Comunidad Valenciana, tuvo como objeto la aplicación de la ley 39/2006, de 14 de diciembre (LAPAD) a las personas mayores. La configuración de las prestaciones y servicios que ofrece como un derecho subjetivo, y el hecho de que la pérdida de la autonomía funcional suela ir en un alto porcentaje asociada a la degeneración progresiva ocasionada por la ancianidad, aconsejaba este tratamiento especial en un taller diferenciado.

La primera disfunción observada con carácter general por las distintas Defensorías consiste en que las prestaciones y servicios exigidos por la LAPAD, incardinada en uno de sus tramos dentro del sistema de servicios sociales autonómicos, han invadido y saturado la tradicional oferta de servicios sociales autonómicos a las personas mayores, privando de su disfrute a los antiguos usuarios que no tengan la condición de dependientes y expulsando en consecuencia los supuestos de emergencia social. Simultáneamente se aprecia que si bien la ley presta cobertura a las situaciones de dependencia, no promueve la autonomía personal, actuación preventiva clave en el sistema de la configuración de políticas públicas que se propugnan, tal como se ha señalado con anterioridad.

En este sentido, es insuficiente el desarrollo de la normativa estatal por parte de las comunidades autónomas. En muchas de ellas no se han aprobado todavía los decretos que regulen el procedimiento de reconocimiento de la prestación, copago, retroactividad o expedientes de fallecimiento, sin compromiso decisivo en el reconocimiento de compatibilidades básicas como puedan ser cuidados en el entorno familiar con centro de día o apoyo a domicilio, generando desigualdades que podrían vulnerar el marco mínimo de derechos querido por el legislador estatal. En este sentido se pide la intervención armonizadora del Consejo Interterritorial del SAAD.

Finalmente se observa la descoordinación territorial y sectorial entre las administraciones competentes en materia de educación, trabajo, sanidad o asuntos sociales, apostando por la implantación de sistemas de calidad y seguimiento de las prestaciones y servicios otorgados.

Constatada la existencia de vulneraciones de los derechos y libertades de las personas mayores por las administraciones públicas, los Defensores y Defensoras del Pueblo, en sesión celebrada los días 6, 7 y 8 de junio, han acordado por unanimidad elevar a los poderes públicos, las siguientes propuestas de actuación:

1. Es necesario que los poderes públicos cumplan el mandato del artículo 50 de la Constitución, garantizando de forma real y efectiva el derecho de las personas mayores a una pensión pública, adecuada, suficiente y periódicamente actualizada, especialmente en situaciones de viudedad, así como a un sistema de servicios sociales que atiendan sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio, con independencia de las obligaciones familiares.

2. Ante el incremento de la esperanza de vida de la población española, la prevención y promoción de los hábitos saludables de manera precoz y el fomento del envejecimiento activo se configuran como los mejores elementos para una vejez sana.

En este sentido es importante también potenciar la prevención de la dependencia a través del SAAD dirigido a personas mayores dependientes o en riesgo de estarlo.

3. Desde un punto de vista normativo, urge la elaboración y aprobación de “Cartas de Derechos y Deberes de las personas mayores”, “Planes de Mayores” y las correspondientes “Carteras de servicios sociales autonómicas”, donde se delimiten políticas integrales de protección y fomento de envejecimiento activo y el catálogo de derechos de atención a las personas mayores, sean o no dependientes.

En relación a la dependencia, las comunidades autónomas deben ejercer sin más dilaciones sus responsabilidades de desarrollo de la legislación estatal, garantizando el cumplimiento de los derechos reconocidos en la misma y la atención inmediata a situaciones de emergencia.

4. Para asegurar una atención de calidad en todo el territorio nacional, ha de articularse la coordinación entre los diferentes territorios autonómicos, mediante, entre otras actuaciones, la implantación electrónica de la historia clínica integrada, de forma que los desplazamientos de las personas mayores dentro del ámbito nacional no supongan una merma de la calidad en la atención sanitaria, farmacéutica, o en el disfrute de recursos residenciales que permitan la permanencia de la persona mayor cerca de su entorno familiar.

Las diferencias significativas en la interpretación y aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, entre las diversas comunidades autónomas determinan la necesidad de que el Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia establezca criterios comunes en el cumplimiento de los plazos para el reconocimiento de los servicios y prestaciones, la compatibilidad entre los mismos, el régimen de retroactividad y el tratamiento de expedientes de personas fallecidas que deben ser resueltos de modo expreso.

5. Con la finalidad de conformar un nuevo modelo de sociedad fundamentada en la igualdad entre hombres y mujeres, es imprescindible incorporar la perspectiva de género en la valoración de políticas, planes, programas y actuaciones destinados a personas mayores, adoptando en particular en el sistema público de pensiones un conjunto de medidas dirigidas a contemplar la específica realidad socio-laboral de las mujeres, e introduciendo en el modelo de dependencia medidas de fomento de corresponsabilidad hombre - mujer en el cuidado de personas mayores dependientes.

6. Con la finalidad de incorporar la perspectiva de edad en las políticas públicas, es necesario promover la creación de Consejos Sectoriales autonómicos y locales,

impulsando la tarea participativa de las personas mayores en los organismos públicos y fomentando su asociacionismo.

Asimismo resulta conveniente fomentar la participación de las personas mayores en la sociedad de la información, realizando campañas de información y de sensibilización dirigidas a las personas de edad, para el mejor ejercicio de sus derechos.

7. El sistema público sanitario y de servicios sociales ha de evitar discriminaciones negativas o exclusiones por razón de edad. Asimismo la aplicación del sistema de promoción de autonomía personal y atención a la dependencia no deberá desplazar a los usuarios de los servicios sociales en los que no concurren circunstancias de dependencia.

8. La creación de un espacio socio-sanitario se configura como una herramienta esencial para asegurar la continuidad entre el sistema sanitario y los servicios sociales. Para ello se propone la creación de mapas sociosanitarios que superen la tradicional separación entre zonas sanitarias y áreas sociales, la homogenización de contenidos de la historia clínica integrada, la realización de valoraciones geriátricas integrales y la conexión entre los servicios especializados y la atención primaria.

9. Es necesario potenciar los recursos geriátricos y gerontológicos existentes en el sistema sanitario y en los servicios sociales, especialmente en lo relativo al número y selección de personal especializado, incrementando la oferta de los recursos asistenciales y adaptándolos a las necesidades reales de los pacientes, ya sean físicas o psíquicas. Asimismo es conveniente establecer un sistema de seguimiento y control de la idoneidad de los servicios y prestaciones asignados, tanto públicos como privados.

10. En relación con los malos tratos a personas mayores, ya sean físicos, psíquicos o económicos, es necesario establecer programas específicos de detección y protocolos de actuación que aporten soluciones ágiles y eficaces a las víctimas, así como asesoramiento para ejercer el derecho a decidir libremente sobre su persona o su patrimonio.

Asimismo es conveniente regular y establecer protocolos de actuación detallados acerca del uso de limitaciones de la autonomía de la voluntad, tales como internamientos involuntarios o sujeciones restrictivas.

11. En la atención sanitaria primaria, especializada y de urgencias ha de evitarse, en la medida de lo posible, el cambio de facultativo si la persona mayor ha ejercido previamente el derecho de elección, garantizándose la atención domiciliaria si se

encuentra inmovilizada, o la posibilidad de acompañamiento en urgencias o en el transporte sanitario programado, cuya planificación debe ser ajustada, si las circunstancias lo permiten, a las necesidades de la personas mayores.

12. En cuanto al gasto farmacéutico, sin perjuicio de las medidas a adoptar en relación a profesionales médicos y de farmacia, se requiere la promoción de políticas de educación participación sanitaria dirigidas a los usuarios, que fomenten el uso racional de los medicamentos.

13. Debe recordarse a las administraciones públicas el derecho de las personas mayores a estar informadas personalmente sobre su proceso asistencial, sobre su derecho a usar los documentos de voluntades anticipadas y a obtener cuidados paliativos, debiendo extenderse éstos más allá de los pacientes oncológicos.

14. La preferencia por el mantenimiento de las personas en su propio domicilio determina la necesidad de adoptar medidas para asegurar el derecho de las personas mayores a disfrutar de una vivienda digna y adecuada a sus necesidades, mediante la promoción de actuaciones en vivienda protegida y social, promoción de la eliminación de barreras arquitectónicas en las mismas y en los medios de transporte, garantizando el cumplimiento de la normativa existente en materia de accesibilidad.

15. Es necesario potenciar la red de servicios de centros de día y centros de noche, como recursos complementarios a la permanencia de la persona mayor en su entorno social y familiar, garantizando la compatibilidad de prestaciones económicas de atención en el entorno familiar, con el servicio de ayuda a domicilio y la asistencia a los citados centros.

16.- Los poderes públicos deben establecer los mecanismos de información y formación necesarios para promover un cambio en la percepción de las personas mayores, que deben ser consideradas como integrantes activos de la sociedad por su importante contribución en la vida familiar, económica y social, y en la afirmación de valores y transmisión del conocimiento.”

JORNADAS “USO DE SUJECIONES EN CENTROS RESIDENCIALES PARA PERSONAS MAYORES”

Los días 29 y 30 de noviembre se celebraron las jornadas “Uso de sujeciones en centros residenciales para personas mayores”.

Se desarrollaron el día 29 en Las Palmas de Gran Canaria, en el salón de actos del Edificio de Usos Múltiples II; y el día 30 en Santa Cruz de Tenerife, en el salón de actos del Edificio de Usos Múltiples II, ambos del Gobierno de Canarias.

Fueron ponentes de las jornadas:

. *Carlos Rodríguez Álvarez*

Adjunto del Diputado del Común

. *Alberto Navarro Ojeda*

Jefe del Servicio de Inspección y Registro de Centros del Gobierno de Canaria

. *Domingo de Guzmán Pérez Hernández*

Presidente de la Sociedad Canaria de Geriatria y Gerontología

. *Emilio Fariña López*

Profesor Titular del Departamento de Enfermería de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

. *María Rosa Rubio Ramos*

Fiscal Decana de la Sección de lo Civil y Protección de Personas con Discapacidad y Apoyos de la Fiscalía Provincial de Las Palmas

. *Juan M. Sanjuán Perdigón*

Médico geriatra del Hospital Nuestra Señora de Los Dolores de La Palma

. *María Montilla Fernández*

Directora de Enfermería del Hospital Insular de Lanzarote

. *Miguel Paneque Sosa*

Asesor del Diputado del Común para el área de personas mayores

. *Ana Urrutia Beaskoa*

Médico geriatra Presidenta de la Fundación Cuidados Dignos

. *María José Gárate Olazábal*

Directora del Centro Gerontológico Julián Rezola de San Sebastián – Guipúzcoa.

Las jornadas tuvieron por objetivos reactivas el debate sobre el uso de sujeciones; avanzar en el consenso acerca de lo que puede considerarse como sujeción restrictiva; establecer vínculos entre los profesionales que intervienen en el ámbito sociosanitario; y presentar ejemplos de buenas prácticas y dar a conocer experiencias que puedan ser de utilidad en el ámbito de Canarias para mejorar la calidad de vida de las personas mayores.

La principal conclusión de las jornadas es la necesidad de regular legalmente el uso de las sujeciones o restricciones en Canarias.

En el derecho español no existe una regulación de carácter general sobre el uso de sujeciones. Por su parte, algunas leyes autonómicas de servicios sociales recogen el derecho de las personas usuarias de los servicios sociales a no ser sometidas a ningún tipo de inmovilización o de restricción física o farmacológica, sin prescripción facultativa y supervisión, salvo que exista peligro inminente para la seguridad física del usuario o de terceros.

Navarra ha sido la única Comunidad Autónoma que ha desarrollado reglamentariamente la ley autonómica de servicios sociales en lo que se refiere al uso de sujeciones, mediante el Decreto Foral 221/2011, de 28 de septiembre. Entre los aspectos más destacados de esa norma, cabe señalar que establece pautas claras sobre el procedimiento a seguir para el uso de medidas de sujeción, con y sin prescripción facultativa, detalla la calidad de la información que se debe recibir para que el consentimiento sea, efectivamente, informado, deferencia las barandilla del resto de sujeciones, si bien somete también su uso al consentimiento informado y otorga un papel preponderante a equipo asistencial, de forma que la medida de sujeción debe adoptarse en el contexto de una estrategia de cuidado o en un plan de atención individualizada interdisciplinar.

En ausencia de regulación de carácter general, sería conveniente que la legislación canaria de servicios sociales contemple el derecho de las personas usuarias de servicios residenciales a no ser sometidas a ningún tipo de inmovilización o de

restricción física o farmacología, sin prescripción facultativa y supervisión, y que este derecho sea posteriormente desarrollado a nivel reglamentario.

JORNADAS, CURSOS Y CONFERENCIAS

El Diputado del Común, los Adjuntos y los Asesores técnicos de la Institución participaron a lo largo del año 2011 en las siguientes jornadas, cursos y conferencias.

. 28 y 29 de abril

Taller sobre los Derechos socio-económicos de las personas mayores Albacete

. 10 y 11 de mayo

Taller sobre derechos sociosanitarios de las personas mayores Santa Cruz de La Palma

. 19 de mayo

Seminario internacional “Alianza de Civilizaciones y derechos fundamentales en las sociedades multiculturales”, organizado por la Cátedra UNESCO de la ULPGC. Las Palmas de Gran Canaria

. 10 de octubre

Conferencia “Derechos Sociosanitarios de las personas mayores” Impartida a los alumnos de tercer y cuarto grado de la Facultad de Enfermería de la ULPGC, por el Asesor del Diputado don Miguel Paneque Sosa.

NOMBRAMIENTO Y TOMA DE POSESIÓN DEL EXCMO. SR. DON JÉRÓNIMO SAAVEDRA ACEVEDO COMO DIPUTADO DEL COMÚN

Iniciado por la Mesa del Parlamento el trámite para la renovación del titular del Diputado del Común, la Comisión de Gobernación, Justicia y Desarrollo Autonómico del Parlamento de Canarias, convocó el día 9 de noviembre a las 16:00 horas al Excmo. Sr. don Jerónimo Saavedra Acevedo, para valorar su idoneidad y elevar su propuesta de nombramiento a la Mesa del Parlamento para su posterior aprobación en pleno.

Tras el visto bueno de la Comisión de Gobernación, Justicia y Desarrollo Autonómico, se dispuso la votación para nombramiento del Diputado del Común, en el pleno de los días 29 y 30 de noviembre, produciéndose la votación la mañana del día 30 de noviembre. El Excmo. Sr. don Jerónimo Saavedra Acevedo fue designado Diputado del Común, obteniendo un total de 36 votos a favor y 2 abstenciones, los diputados del Grupo Parlamentario Popular se ausentaron de la sala del Pleno en el momento de la votación por disconformidad con el Gobierno.

La toma de posesión del Diputado del Común tuvo lugar en la Isla de La Palma, donde radica su sede oficial. En la Casa Palacio de Salazar, el día 10 de diciembre, el Excmo. Sr. don Jerónimo Saavedra Acevedo tomó posesión de su cargo ante la Mesa del Parlamento de Canarias, presidida por el Excmo. Sr. don Antonio Castro Cordobez, Presidente del Parlamento. Los miembros del Grupo Parlamentario Popular se ausentaron de dicho acto por disconformidad con el Gobierno.

A este acto asistieron entre otras autoridades, el Excmo. Sr. don Paulino Rivero Baute, Presidente del Gobierno de Canarias, quien estuvo acompañado por el Alcalde de Santa Cruz de La Palma y la Presidenta del Cabildo de La Palma entre otras autoridades regionales.

Como representantes de los defensores autonómicos, asistieron la Defensora del Pueblo Riojano; el Valedor do Pobo Galego; el Defensor del Pueblo de Navarra; la Procuradora General del Principado de Asturias y el Adjunto Iº del Síndic de Greuges de Valencia.

VISITAS INSTITUCIONALES

Tras la Toma de Posesión, el Diputado del Común comenzó una serie de visitas institucionales para presentarse a las autoridades autonómicas, insulares y locales y tener una primera toma de contacto.

El día 15 de diciembre en la Sede de Presidencia del Gobierno de Canarias en Las Palmas de Gran Canaria, el Diputado se entrevistó con el Excmo. Sr. don Paulino Rivero Baute, Presidente del Gobierno de Canarias.

El día 16 de diciembre en La Palma, tuvo lugar la presentación institucional con la Ilma. Sra. doña Guadalupe González Taño, Presidenta del Cabildo de La Palma, y el Sr. don Sergio Carlos Matos Castro, Alcalde de Santa Cruz de La Palma.

El día 20 de diciembre tuvo lugar la presentación institucional con el Excmo. Sr. don José Miguel Bravo de Laguna y Bermúdez, Presidente del Cabildo de Gran Canaria.

ANEXO DE GESTIÓN ECONÓMICA

ANEXO DE GESTIÓN ECONÓMICA

La dotación económica para el funcionamiento de la Institución del Diputado del Común constituirá un programa específico en el presupuesto del Parlamento de Canarias, y su gestión se acomodará a la legislación presupuestaria aplicable, tal como describe, 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 11/2010, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2011 (B.O.C. nº 257, de 31 de diciembre de 2010) consigna en su Sección 01 Parlamento de Canarias, Servicio 01 Servicios Generales y Programa 911B Diputado del Común, un total de DOS MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y SIETE MIL CUARENTA Y CUATRO EUROS (2.967.044,00 €) como dotación presupuestaria inicial para el ejercicio, según se detalla:

Capítulo I	Gastos de Personal	2.269.002€
Capítulo II	Gastos Corrientes	556.904€
Capítulo VI	Inversiones Reales	141.069€
Capítulo VIII	Activos Financieros	69€
Crédito Programa 911B		2.967.044€

Constituye esta dotación inicial una reducción del DOS CON TREINTA Y CINCO POR CIENTO (-2,35 %) respecto de la consignada para el ejercicio 2010, que ascendía a

TRES MILLONES TREINTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y SEIS EUROS (3.038.466,00 €).

Al cierre del ejercicio económico de 2011, el porcentaje de ejecución del presupuesto fue del OCHENTA Y SEIS CON CUARENTA POR CIENTO (86,40%) con un remanente de TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL EUROS CON OCHENTA Y DOS CENTIMOS (379.000,82 €), siendo el Balance de Gastos y Pagos por capítulos a fecha 31 de diciembre de 2011 el que sigue:

911 B	CRÉDITO	AUTORIZACIONES DISPOSICIONES	TOTAL PAGOS	PENDIENTE DE PAGO	DISPONIBLE
CAPÍTULO I	2.269.002€	1.957.750,59€	1.919.941,12€	37.809,47€	286.651,41€
CAPÍTULO II	556.904€	582.569,67€	536.536,19€	46.033,48€	-25.665,67€
CAPÍTULO VI	141.069€	23.122,92€	20.595,75€	2.527,17€	117.946,08€
CAPÍTULO VIII	69€	0€	0€	0€	69€
TOTAL 911B	2.967.044€	2.563.443,18€	2.477.073,06€	86.370,12€	379.000,82€

Y el porcentaje de ejecución por Capítulos al cierre del ejercicio:

	CRÉDITO	DISPOSICIONES	DISPONIBLE	% DE EJECUCIÓN
CAPÍTULO I	2.269.002€	1.957.750,59€	286.651,41€	86,28%
CAPÍTULO II	556.904€	582.569,67€	-25.665,67€	104,61%
CAPÍTULO VI	141.069€	23.122,92€	117.946,08€	16,39%
CAPÍTULO VIII	69€	0€	69€	0%
TOTAL 911B	2.967.044€	2.563.443,18€	379.000,82€	86,40%

AGRADECIMIENTOS

AGRADECIMIENTOS

Es de justicia resaltar aquí los agradecimientos a todas aquellas personas e instituciones que han hecho posible el trabajo que se ha plasmado en este informe.

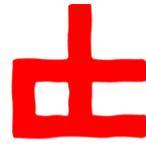
En primer lugar al Excmo. Sr. don Antonio Castro Cordobez, por entender los motivos que avalaban la petición de realización de la toma de posesión en La Palma y apoyar la decisión.

En segundo lugar agradecer la generosidad de Ilma. Sra. doña Guadalupe González Taño, Presidenta del Cabildo de La Palma, al ceder el uso de la Casa Palacio de Salazar para la toma de posesión del Diputado del Común en Santa Cruz de La Palma.

En tercer lugar al Excmo. Sr. don Manuel Alcaide Alonso, quien como se ha dicho dirigió el equipo de trabajo en el anterior mandato y que ha dado como fruto los datos que aquí se exponen.

En cuarto lugar agradecer a todas aquellas autoridades e instituciones que han colaborado con el Diputado del Común a lo largo del año 2011 y han favorecido así una resolución a los problemas de los ciudadanos.

En último lugar, pero no por ello en menor grado de importancia, agradecer especialmente al personal de la Institución el esfuerzo en la preparación de este nuevo modelo de informe. Singularmente al personal administrativo, pues sin ellos no hubiese sido posible recabar la información que hoy se expone, a ellos va especialmente dirigido este agradecimiento público.



Diputado del Común

PARLAMENTO
DE CANARIAS

MMXII

