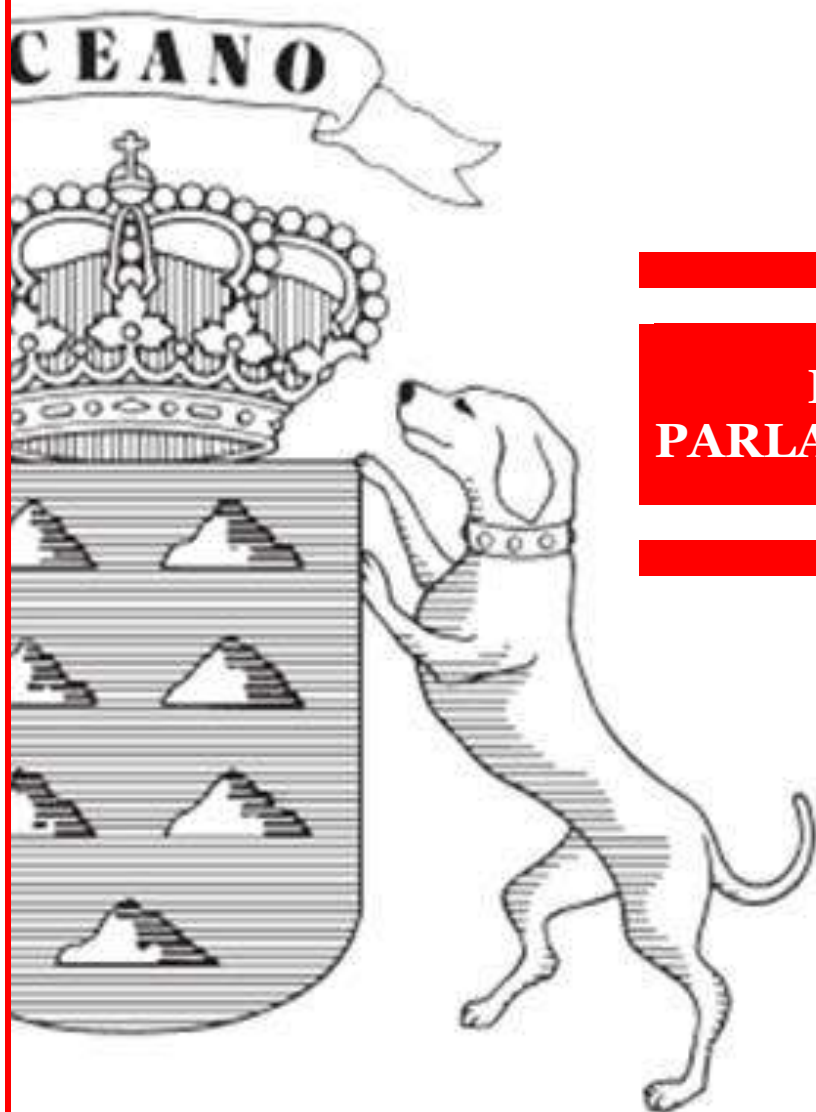


Diputado del Común

**2012**

***INFORME ANUAL***



**PRESENTADO AL  
PARLAMENTO DE CANARIAS**

**Edita: Diputado del Común / Parlamento de Canarias**

**© Diputado del Común 2013**

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

**Informe Anual 2012**  
**presentado al Parlamento de Canarias**  
**por el Excmo. Sr. don**  
**Jerónimo Saavedra Acevedo**  
**Diputado del Común**  
**el día 28 de febrero de 2013.**

## Índice

Presentación	página 6
CAPÍTULO I De las quejas presentadas en el año 2011	página 9
CAPITULO 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 56
CAPÍTULO V Advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales, sugerencias y declaraciones de obstruccionismo	página 59
CAPÍTULO VI De las actuaciones de oficio	página 72
CAPÍTULO VII De los problemas generales del funcionamiento de la Administración Pública Canaria	página 89
CAPÍTULO VIII Del Menor	página 122
CAPÍTULO IX Consideraciones del Diputado del Común	página 132
CAPÍTULO X Otras actividades	página 144
ANEXO DE GESTIÓN ECONÓMICA	página 161
AGRADECIMIENTOS	página 161



## Presentación

Este Informe Anual al Parlamento de Canarias que hoy se presenta, es el primero de Jerónimo Saavedra Acevedo como Diputado del Común, ya que el anterior que se presentó el pasado año, referente al ejercicio 2011 se refería al período correspondiente al anterior Diputado, Manuel Alcaide Alonso.

El pasado año decidimos modificar la estructura del informe para adaptarlo al mandato legislativo de la Ley 7/2001, del Diputado del Común. Dicha reforma fue aplaudida por los grupos parlamentarios y los medios de comunicación, al tiempo que puso al descubierto una serie de anomalías en el funcionamiento de la Institución, anomalías que prometimos corregir para cumplir con el objetivo de ser eficaces y eficientes.

En el ulterior desarrollo de este informe podremos ver la corrección de esas deficiencias detectadas en la elaboración que atañe al pasado año, el nuevo impulso que se le ha dado a la institución comienza a dar sus frutos.

El número de reclamaciones recibidas en el Diputado del Común durante el año 2012 ascendió a un total de 1.586, lo que supone 369 reclamaciones más que el pasado año, o lo que es lo mismo un incremento del 30%.



Si observamos el gráfico de la evolución histórica de reclamaciones recibidas por el Diputado del Común, 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.

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 es muy positivo. No sólo aumenta el número de quejas sino el de soluciones de las mismas, como se verá más adelante, recuperando niveles muy cercanos al año 2009 (1.609 reclamaciones), superándose con creces la media real (1.317 reclamaciones) y la media aritmética (1.391 reclamaciones), pues como ya se ha dicho y queda reflejado en la tabla de evolución histórica de reclamaciones, la institución del Diputado del Común recibió este año 1.586 reclamaciones.

Dijimos en el pasado informe que con la nueva formulación del mismo se había revelado la verdadera realidad de la institución, constatándose que existía una descoordinación entre su funcionamiento y su funcionalidad.

Se detectó un retraso en la tramitación de los expedientes, hecho que incumplía de lleno con el mandato de celeridad que impone la Ley del Diputado del Común, pero que contravenía además la lógica de que la administración a la que acudían los ciudadanos como última esperanza, fueran tanto o más lenta en sus procedimientos que aquellas que motivaron de la reclamación.

Dichos retrasos han sido corregidos, y aún en futuro muy próximo la resolución de los expedientes tendrá aún más celeridad, para ser más eficientes con el ciudadano. Cuando se llegue al capítulo sobre “quejas vivas” se podrá observar la importante reducción de estas quejas que siendo de años anteriores aún no han sido resueltas. Ello demuestra que el nuevo planteamiento de funcionamiento de la institución es el correcto.

En definitiva, se perseguía buscar la eficacia y eficiencia de la Institución, aprovechando los medios existentes y la predisposición y colaboración que existe por parte de las administraciones. Y los datos que ser recogen y reflejan en este informe demuestran que dichos objetivos se están logrando, con paso firme y seguro.

No obstante, no podemos obviar la realidad. A pesar de los esfuerzos, aún somos una Institución desconocida y, por ello, menos usada y requerida por los ciudadanos de lo que debiera. Por eso en este mandato se van a redoblar los esfuerzos para dar a conocer la Institución a todos los ciudadanos, para que sepan que ante un posible mal funcionamiento de las administraciones públicas canarias, aún les queda un resorte, un mecanismo al que poder aferrarse para defender justamente sus derechos y pretensiones.

Con respecto a las voces críticas que sostienen que la Institución no sirve para nada, sólo indicar que de la comparación de este memoria anual, con la del ejercicio pasado, podrán obtener una buena respuesta de lo útil que puede ser, cuando se le da el enfoque correcto, y se trabaja con ilusión por defender los derechos de los ciudadanos.

Asumiendo el compromiso de seguir mejorando y dar a conocer la Institución, y acoger con generosidad las críticas, quedamos a la espera del análisis de los grupos parlamentarios del Parlamento de Canarias. Pues a buen seguro gracias a las críticas que ejerciten sobre nuestro funcionamiento, lograremos ser más eficaces y eficientes.



# Capítulo I

## De las quejas presentadas en el año 2012

## CAPÍTULO I

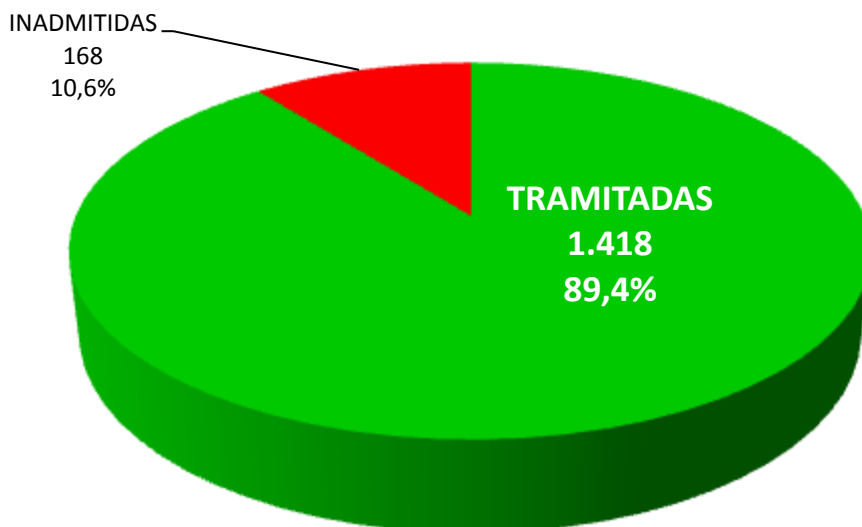
### De las quejas presentadas en el año 2012

QUEJAS	ADMITIDAS	INADMITIDAS	TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES	COLECTIVAS	DE OFICIO	INDIVIDUALES		QUEJAS ANÓNIMAS
						HOMBRES	MUJERES	
1.586	1.418	168	170	6	24	826	728	2
1.217	824	220	173	40	7	631	534	5
COMPARATIVA AÑO 2011								

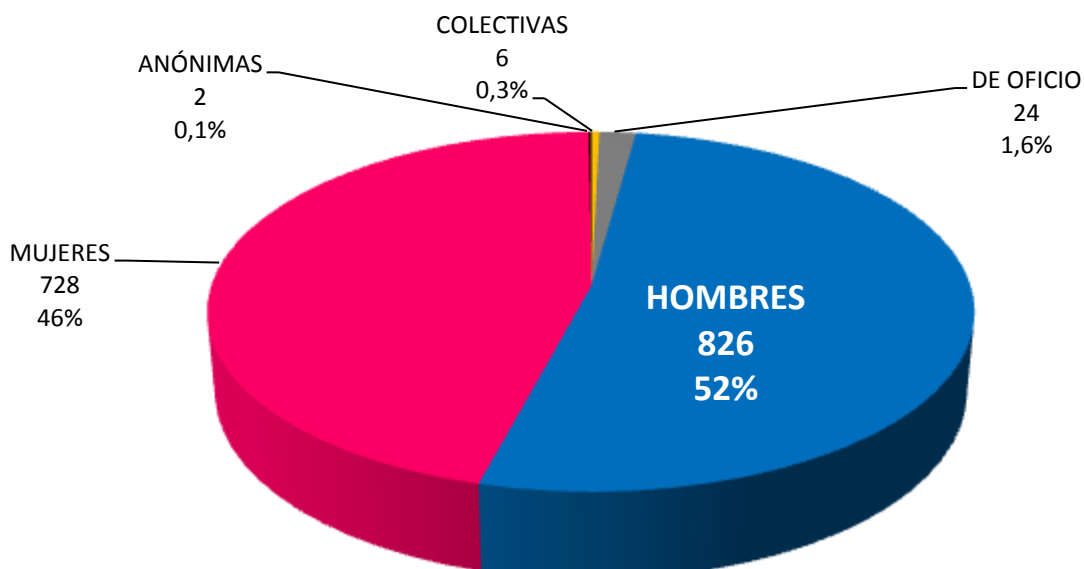
A lo largo del año 2012 se presentaron ante el Diputado del Común, un total de 1.586 reclamaciones contra las actuaciones de las administraciones públicas. De ese total, y tras examinar las mismas sólo pudieron ser admitidas a trámite para su posterior dilucidación, un total de 1.418 reclamaciones. Diversas son las causas de inadmisión de una reclamación, asunto que se detallará más adelante en este mismo informe, pero resaltan de entre ellas 2 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. Con respecto al pasado año resalta el aumento de quejas recibidas, así como el porcentaje de quejas tramitadas, pero el dato más relevante es quizás el aumento exponencial de las quejas de oficio que pasaron de 7 en el año 2011, a 24 en este ejercicio 2012, lo que supone un aumento del 242%.

RECLAMACIONES RECIBIDAS	INDIVIDUALES	COLECTIVAS	DE OFICIO	HOMBRES	MUJERES	ANÓNIMAS
1.586	1.552	6	24	826	728	2
INADMITIDAS 168	168			106	60	2
TRAMITADAS 1.418	1.384	6	24	718	670	
TRASLADADAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO 161	158	1	2	77	81	
TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES 9	9			3	6	

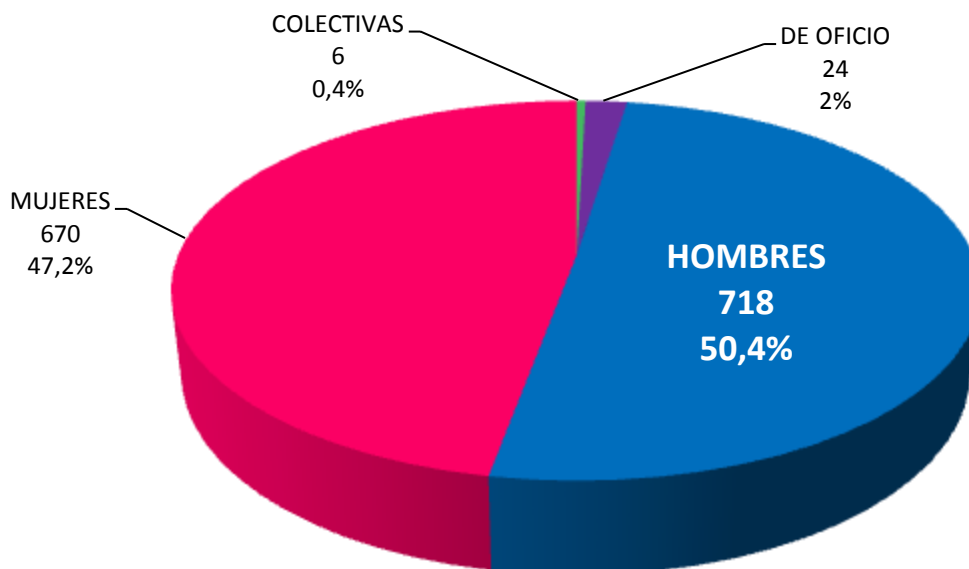
## ADMISIÓN Y TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS EN EL AÑO 2012



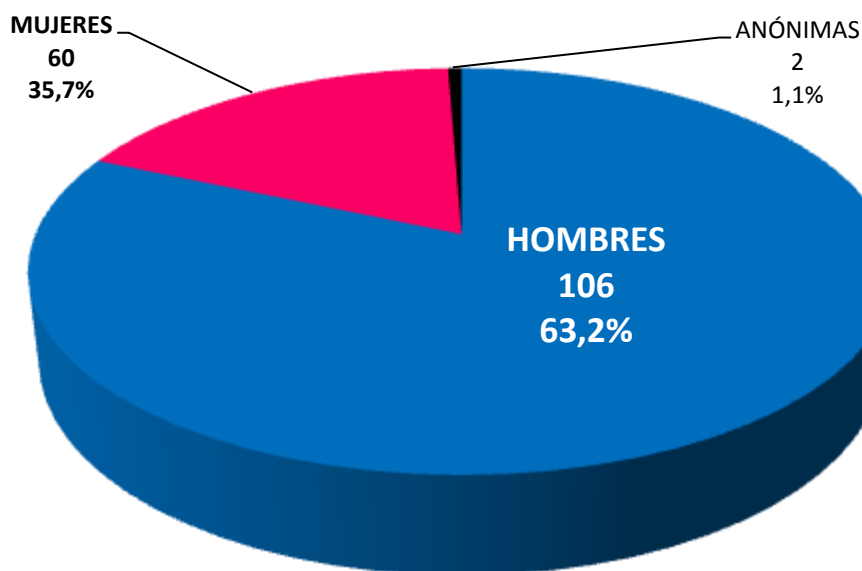
## CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS RECLAMACIONES EN EL AÑO 2012



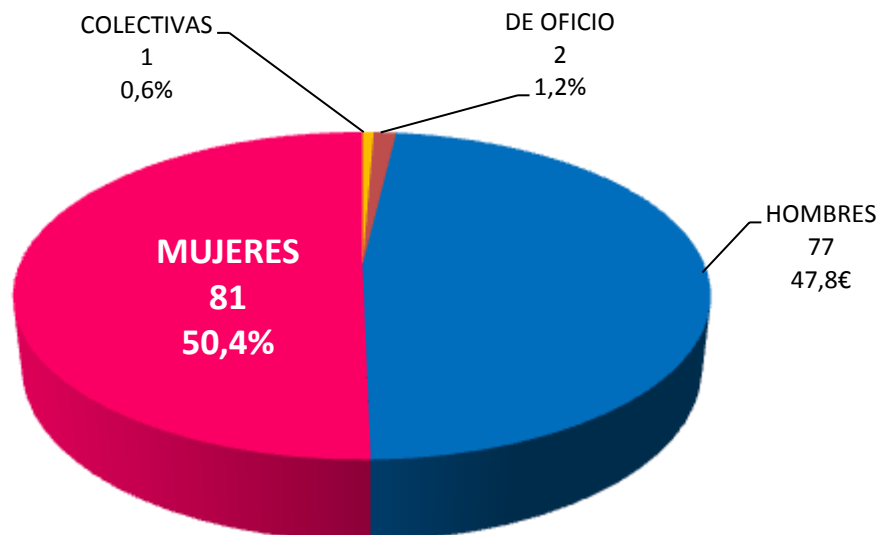
### CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS RECLAMACIONES TRAMITADAS EN EL AÑO 2012



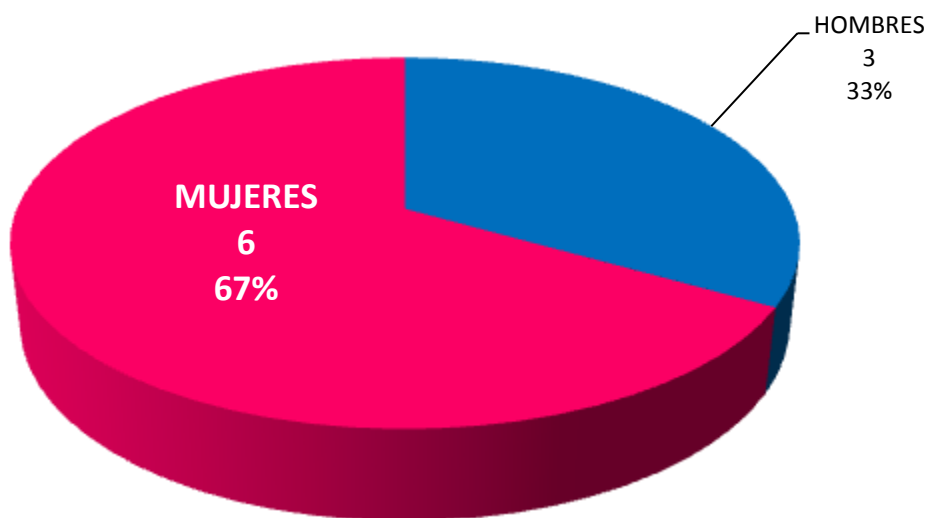
### CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS RECLAMACIONES INADMITIDAS EN EL AÑO 2012



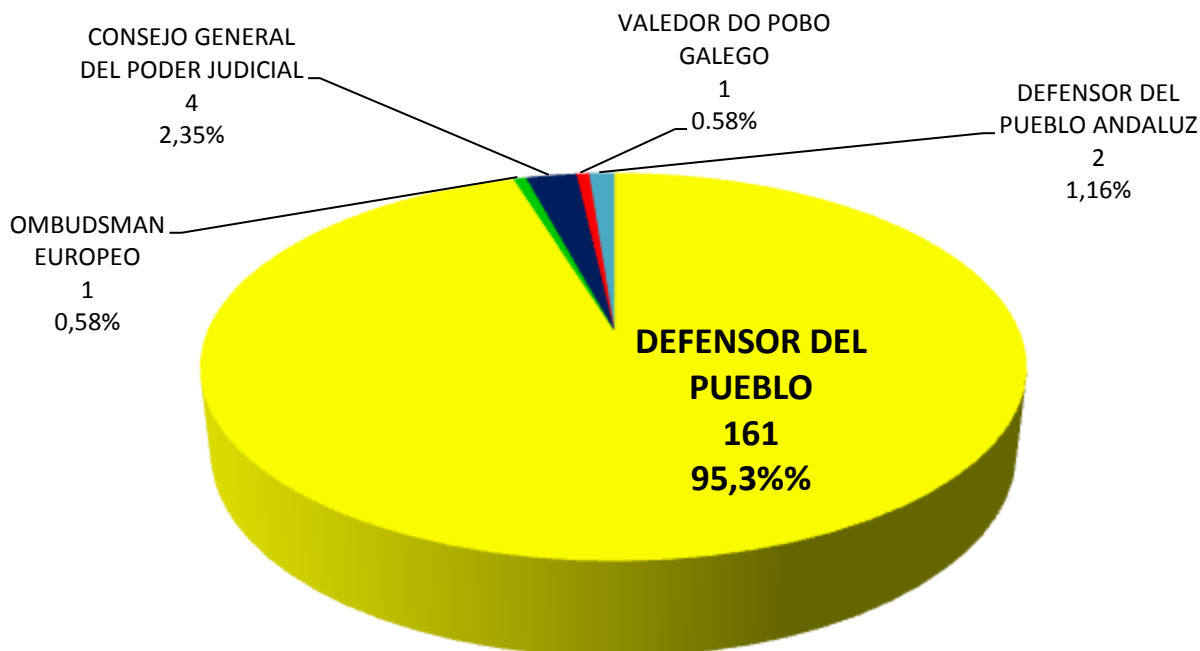
### CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS RECLAMACIONES TRASLADADAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO EN EL AÑO 2012



### CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS RECLAMACIONES TRASLADADAS A OTROS DEFENSORES EN EL AÑO 2012



## EXPEDIENTES REMITIDOS A OTRAS DEFENSORIAS O INSTITUCIONES DURANTE EL AÑO 2012



### MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES AÑO 2012

PRESENCIAL	CORREO POSTAL	E-MAIL	FAX	OFICIO	REMISIÓN DESDE OTRAS ADMINISTRACIONES	BURO FAX
824	630	50	45	24	11	2
801	181	134	60	7	31	3

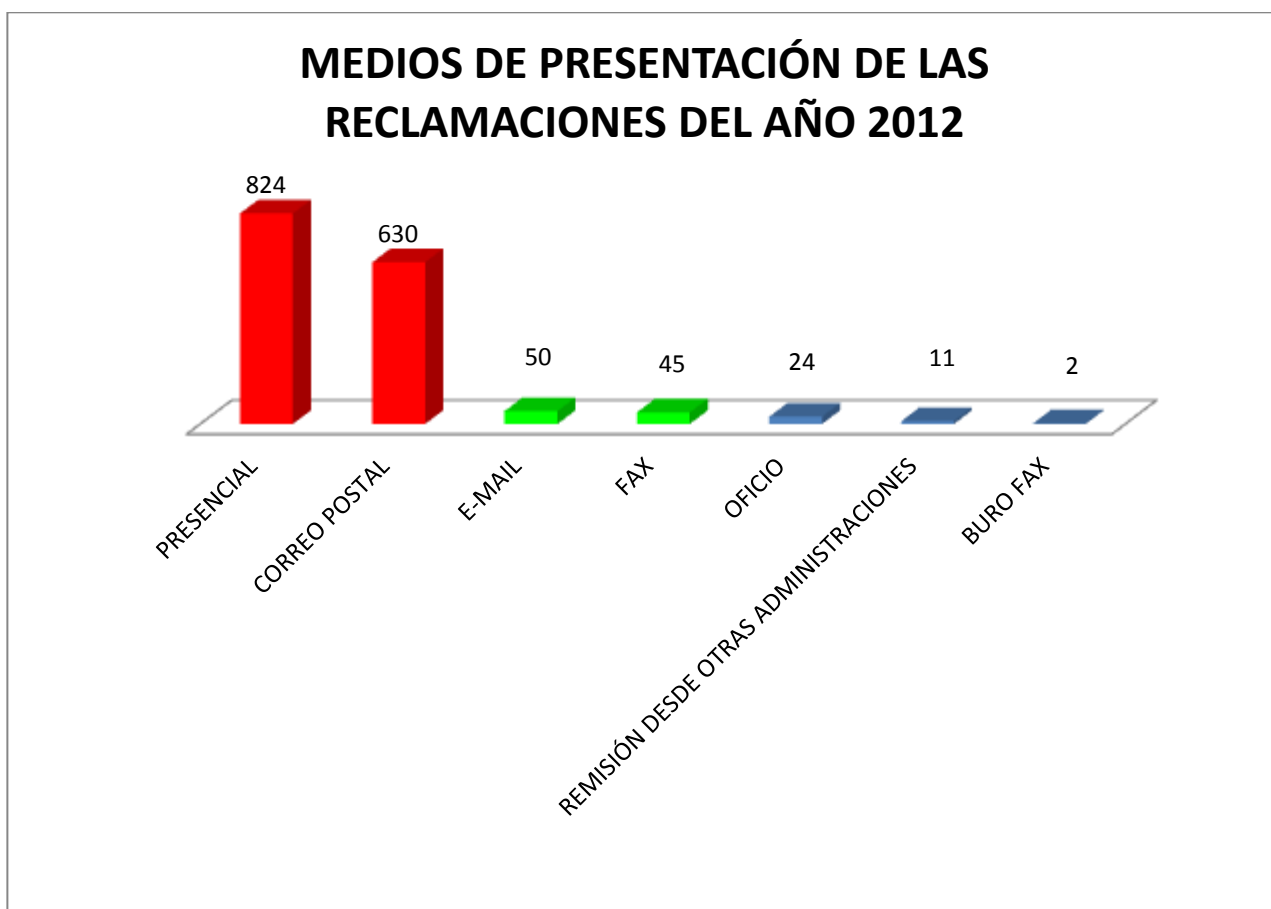
COMPARATIVA AÑO 2011

En cuanto a los medios de presentación de reclamaciones se refiere, sigue imperando mayoritariamente el presencial; el usuario prefiere acercarse a la institución a presentar la reclamación. Este incremento se ha notado de forma sustancial en las islas de Lanzarote, Fuerteventura, La Gomera y El Hierro, donde la presentación de quejas ha aumentado mucho con respecto al pasado ejercicio, sin lugar a dudas, fruto de la continua presencia del Diputado en dichas oficinas y del trabajo de difusión de dichas oficinas administrativas.

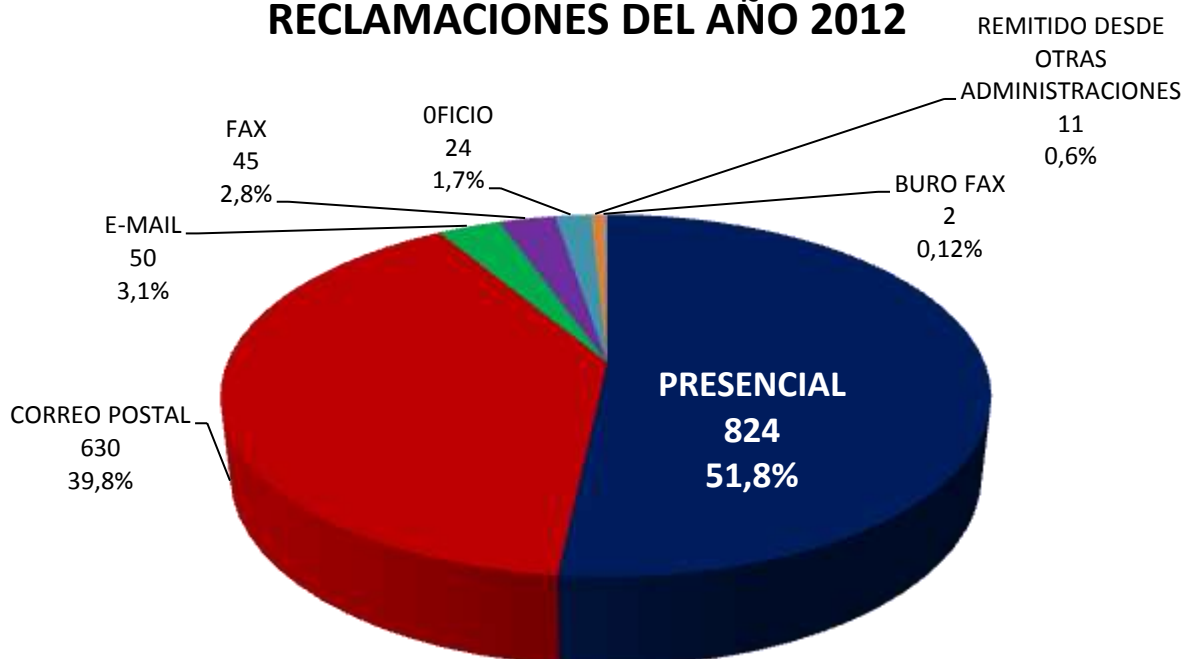
Crece exponencialmente el uso del correo ordinario frente al decrecimiento del uso de la página web y los e-mails. Esto es un claro efecto de la crisis, pues los primeros

servicios que el ciudadano recorta en situación de crisis, según las valoraciones del CIS, son los servicios de telecomunicaciones secundarios, esto es internet, televisión de pago, etc...; por eso ha crecido tanto la presentación de reclamaciones por correo postal, porque el gasto es único y asequible pues una carta normal supone un desembolso de 0,37€ o en el peor de los casos 0,90 euros si aportara mucha documentación, frente al gasto corriente que supondría mantener el suministro de internet. Al margen de este efecto de la crisis, ha quedado acreditado, por nuestro informe anterior, y corroborado por el propio ISTAC (Instituto Canario de Estadística), que la implementación de las nuevas tecnologías no abarca la totalidad del archipiélago canario y mucho menos alcanza en un grado de importancia relevante el segmento principal de reclamantes usuarios de la Institución.

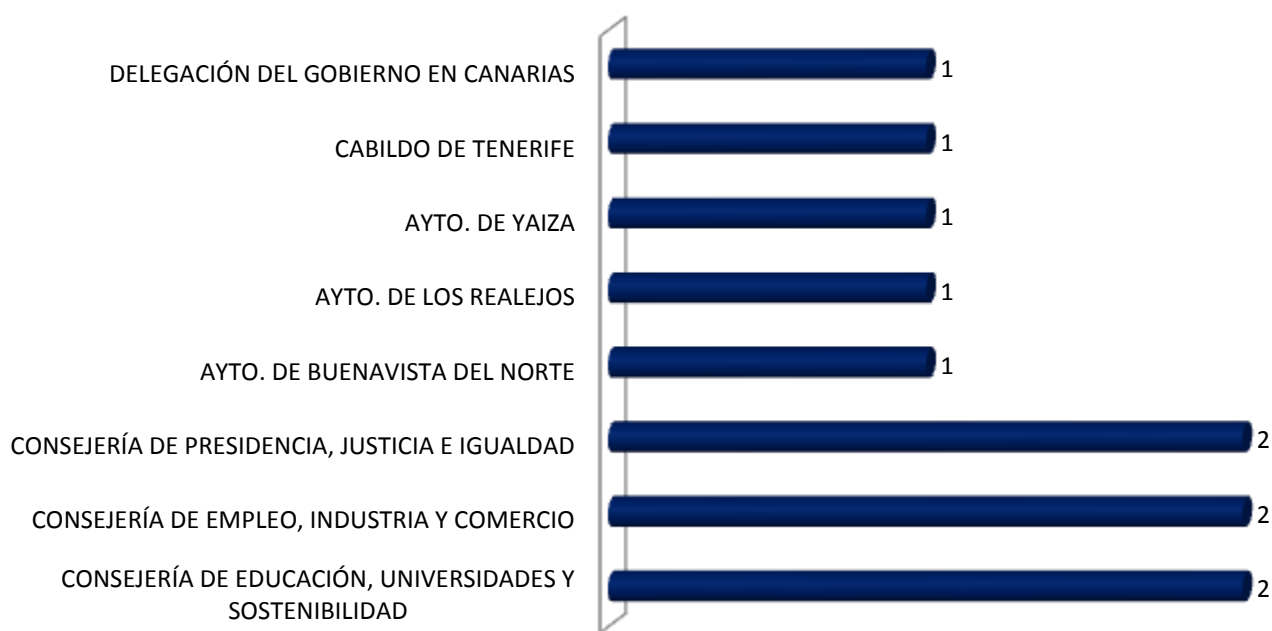
Igualmente es notoria la disminución de reclamaciones presentadas por fax o buro fax; incluso las remitidas desde otras administraciones a modo de registro descentralizado. Sin embargo y como ya se indicó es muy llamativo, a la par que importante, el crecimiento en las quejas de oficio, que suponen un aumento del 242%, pasando de 7 en el ejercicio 2011, a 24 en este ejercicio 2012.



### MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL AÑO 2012

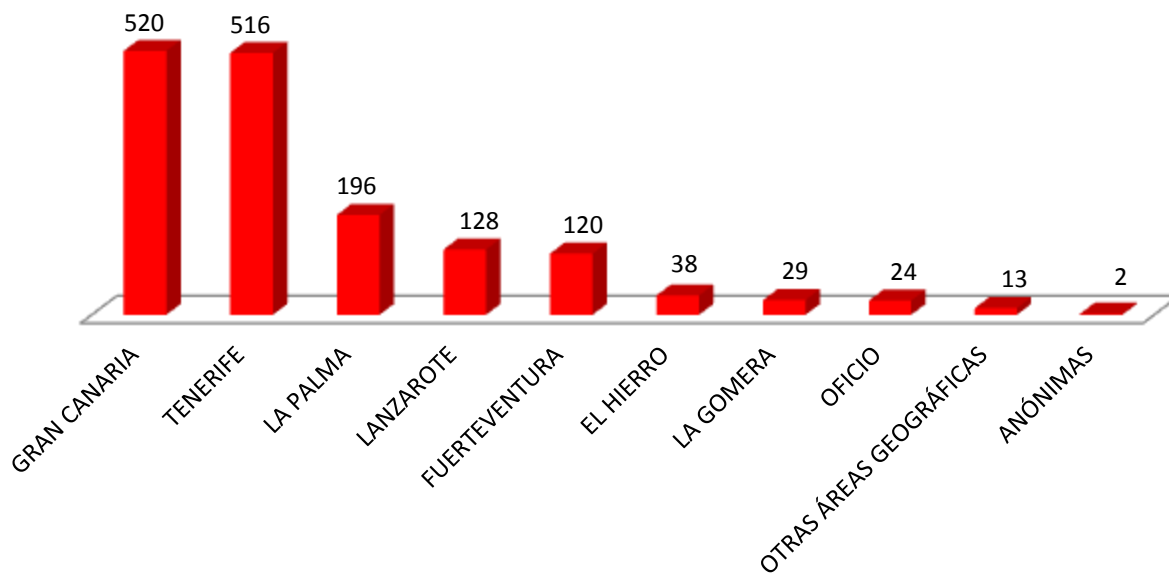


### INSTITUCIONES QUE TRASLADARON RECLAMACIONES AL DIPUTADO DEL COMÚN EN EL AÑO 2012

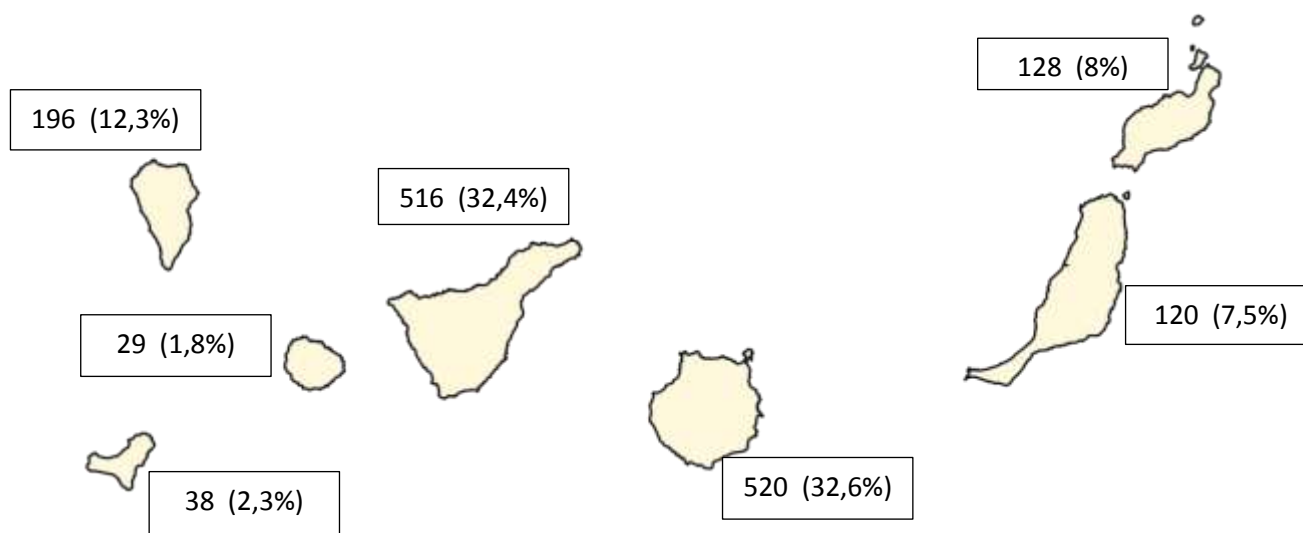




### PROCEDENCIA GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES RECIBIDAS EN EL AÑO 2012



### PROCEDENCIA GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES EN EL AÑO 2012



Reclamaciones de Oficio 28 (1,7%)  
 Otras áreas geográficas 13 (0,8%)  
 Anónimas sin ubicación geográfica 2 (0,1%)

PROCEDENCIA GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES DEL AÑO 2012									
GRAN CANARIA	TENERIFE	LA PALMA	LANZAROTE	FUERTE-VENTURA	EL HIERRO	LA GOMERA	OFICIO	OTRAS ÁREAS	ANÓNIMAS
520	516	196	128	120	39	29	28	13	2
468	420	116	62	87	19	9	7	24	5

COMPARATIVA AÑO 2011

La concentración de reclamaciones en las islas de Gran Canaria y Tenerife, es muestra inequívoca de la concentración poblacional que concurre en esas dos islas. Sin embargo, es de resaltar el notable crecimiento de quejas recogidas en las islas de El Hierro y La Gomera. Sin lugar a dudas la nueva ubicación de la oficina administrativa del Diputado del Común en Valverde, alejada de cualquier oficina de las administraciones herreñas, ha favorecido la imagen de independencia, por lo que se ha duplicado el número de quejas presentadas en la Isla. Igualmente la presencia del Diputado en la Isla de La Gomera, y los esfuerzos mediáticos han multiplicado por tres el número de quejas recogidas en esta isla.

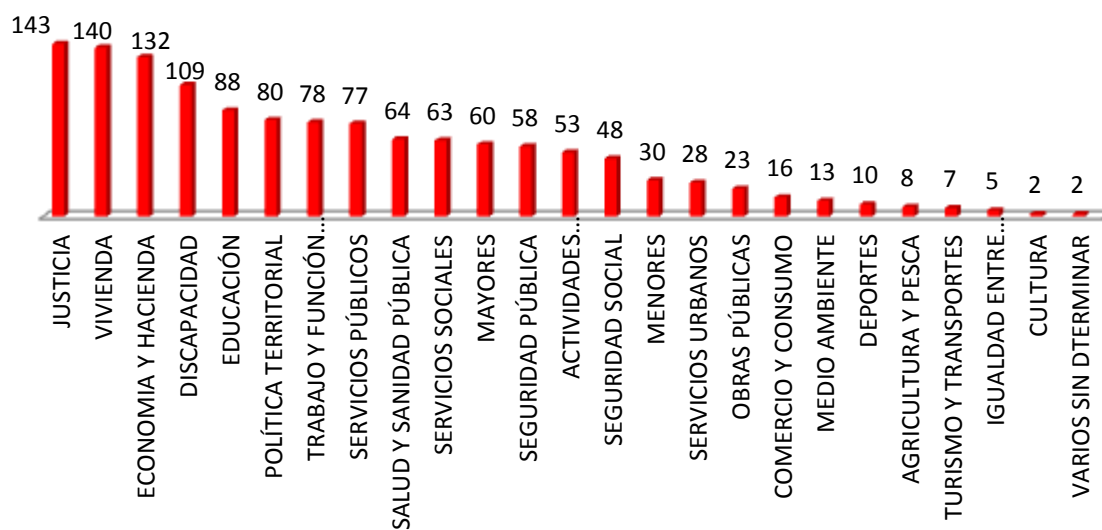
El resto mantienen unos porcentajes que varían muy poco con respecto a otros años, llamando profundamente la atención el bajo número de reclamaciones presentadas en las dos islas menores de La Gomera y El Hierro. Al margen de su diferencia poblacional, está claro que las áreas rurales son mucho menos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



QUEJAS O RECLAMACIONES POR AREAS DE TRABAJO

AREA	Nº	%	COMPARATIVA AÑO 2011
<b>ACTIVIDADES CLASIFICADAS</b>	<b>53</b>	<b>3,34%</b>	<b>56 / 4,6%</b>
AGRICULTURA Y PESCA	8	0,5%	3 / 0,24%
COMERCIO Y CONSUMO	16	1%	17 / 1,39%
CULTURA	2	0,12%	4 / 0,32%
DEPORTES	10	0,63%	8 / 0,65%
DISCAPACIDAD	109	6,87%	64 / 5,25%
ECONOMÍA Y HACIENDA	132	8,32%	98 / 8,05%
EDUCACIÓN	88	5,54%	58 / 5%
IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES	5	0,31%	NO EXISTÍA
JUSTICIA	143	9,01%	130 / 10,68%
MAYORES	60	3,73%	77 / 6,32%
MEDIO AMBIENTE	13	0,81%	13 / 1,06%
MENORES	30	1,89%	35 / 2,87%
OBRAS PÚBLICAS	23	1,45%	15 / 1,4%
POLÍTICA TERRITORIAL	80	5,04%	52 / 4,27%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	64	4,03%	70 / 5,75%
SEGURIDAD PÚBLICA	58	3,65%	69 / 5,66%
SEGURIDAD SOCIAL	48	3,02%	54 / 4,43%
SERVICIOS PÚBLICOS	77	4,85%	81 / 6,9%
SERVICIOS SOCIALES	63	3,97%	67 / 5,6%
SERVICIOS URBANOS	28	1,76%	30 / 2,46%
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	78	4,91%	86 / 7,06%
TURISMO Y TRANSPORTES	7	0,44%	19 / 1,56%
VARIOS SIN DETERMINAR	2	0,12%	5 / 0,41%
VIVIENDA	140	8,82%	106 / 8,07%
<b>Total</b>	<b>1.586</b>	<b>100%</b>	<b>1.127 / 100%</b>

RECLAMACIONES POR ÁREAS DE TRABAJO



QUEJAS POR SECTORES ADMINISTRATIVOS AÑO 2012					
Comunidad Autónoma	Ayuntamientos	Cabildos Insulares	Universidades	Administración General del Estado	Otros
605	461	63	2	305	150
582	313	36	9	202	75
COMPARATIVA AÑO 2011					

Si analizamos los datos de quejas recibidas por sectores y los comparamos con el ejercicio anterior, podremos ver que la administración autonómica, la mayor por tener un mayor ámbito de actuación sigue siendo la primera. No obstante sus quejas están prácticamente congeladas pues sólo crecen un 3%. Sin embargo es llamativo el crecimiento de las quejas tramitadas contra los ayuntamientos y especialmente el crecimiento de quejas recibidas contra los cabildos. Este incremento es recíproco al crecimiento del área de discapacidad, cuyas competencias están compartidas entre el Gobierno de Canarias y las corporaciones insulares.

El incremento en las quejas de la Administración General del Estado, se debe sobre todo al incremento de reclamaciones a la Agencia Estatal de Empleo, hecho que coincide con el CIS cuando señala que la principal preocupación de la ciudadanía es el empleo.



## ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

### QUEJAS POR ADMINISTRACIONES



#### ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

Reclamaciones	605	Porcentaje del total	38%
Expedientes archivados	79	Expedientes pendientes	527

#### POR ÁREAS DEL GOBIERNO

##### **PRESIDENCIA DEL GOBIERNO / 6**

Expedientes archivados 3

Expediente en trámite 3

Presidencia	2
Viceconsejería de Turismo	1
Dirección General de Ordenación y Promoción Turística	3

##### **CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES Y SOSTENIBILIDAD / 115**

Expedientes archivados 28


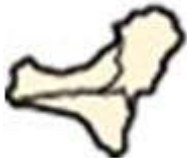
Expedientes en trámite 87



Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad	33
Viceconsejería de Educación y Universidades	5
Dirección General de Centros e Infraestructura Turística	2
Dirección General de Personal	5
Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa	10
Dirección General de Universidades	3
Viceconsejería de Medio Ambiente	1
Secretaría General Técnica de Educación, Universidades y Sostenibilidad	38
Dirección Territoriales de Educación	2
Agencia Canaria de Calidad Universitaria y Evacuación Educativa	1
Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural	15



<b>CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y SEGURIDAD / 32</b> Expedientes archivados 5 Expedientes en trámite 27	
	Dirección General de Tributos 24 Secretaría General de Economía, Hacienda y Seguridad 7 Dirección General de Seguridad y Emergencias 1
<b>CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD / 9</b> Expedientes archivados 5 Expedientes en trámite 4	
	Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad 2 Viceconsejería de Administración Pública 1 Inspección General de Servicios 1 Viceconsejería de Justicia 1 Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia 2 Instituto Canario de Igualdad 2
<b>CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y AGUAS / 12</b> Expedientes archivados 1 Expedientes en trámite 11	
	Viceconsejería de Agricultura y Ganadería 2 Dirección General de Agricultura y Desarrollo Rural 4 Viceconsejería de Pesca y Aguas 1 Secretaría General Técnica de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas 5
<b>CONSEJERÍA DE CULTURA, DEPORTES, POLÍTICAS SOCIALES Y VIVIENDA / 308</b> Expedientes archivados 14 Expedientes en trámite 294	
	Viceconsejería de Políticas Sociales e Inmigración 124 Dirección General de Políticas Sociales 43 Dirección General de Protección del Menor y la Familia 10 Dirección General de Deportes 1 Secretaría General Técnica de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda 15 Instituto Canario de la Vivienda 115
<b>CONSEJERÍA DE EMPLEO, INDUSTRIA Y COMERCIO / 39</b> Expedientes archivados 8 Expedientes en trámite 31	
	Viceconsejería de Industria y Energía 8 Dirección General de Industria 2 Servicio Canario de Empleo 29
<b>CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTES Y POLÍTICA TERRITORIAL / 12</b> Expedientes archivados 2 Expedientes en trámite 10	
	Viceconsejería de Política Territorial 2 Dirección General de Ordenación del Territorio 1

Secretaría General Técnica de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial	7
Puertos Canarios	1
<b>CONSEJERÍA DE SANIDAD / 72</b>	
Expedientes archivados	13
Expedientes en trámite	59
Secretaría General Técnica de Sanidad	7
Servicio Canario de Salud	65
<b>TOTAL 605</b>	



## ADMINISTRACIÓN INSULAR



 		<b>ADMINISTRACIÓN INSULAR</b> <b>CABILDO DE EL HIERRO</b>	
Reclamaciones	8	Porcentaje del total	0,50%
Expedientes archivados	6	Expedientes pendientes	2
<b>DESGLOSE POR ÁREAS</b>		Discapacidad	1
		Servicios Públicos	7



 		<b>ADMINISTRACIÓN INSULAR</b> <b>CABILDO DE FUERTEVENTURA</b>	
Reclamaciones	2	Porcentaje del total	0,12%
Expedientes archivados	2	Expedientes pendientes	0
<b>DESGLOSE POR ÁREAS</b>		Servicios Urbanos	1
		Trabajo y Función Pública	1

 		<b>ADMINISTRACIÓN INSULAR</b> <b>CABILDO DE GRAN CANARIA</b>	
Reclamaciones	29	Porcentaje del total	1,82%
Expedientes archivados	9	Expedientes pendientes	20
<b>DESGLOSE POR ÁREAS</b>		Discapacidad	6
		Economía y Hacienda	4
		Educación	1
		Mayores	1
		Medio Ambiente	1
		Obras Públicas	1
		Política Territorial	1
		Servicios Sociales	1
		Trabajo y Función Públicas	11



 		<b>ADMINISTRACIÓN INSULAR</b> <b>CABILDO DE LA GOMERA</b>	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,06%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1
<b>DESGLOSE POR ÁREAS</b>		Servicios Públicos	1

 		<b>ADMINISTRACIÓN INSULAR</b> <b>CABILDO DE LANZAROTE</b>	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,06%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1
<b>DESGLOSE POR ÁREAS</b>		Servicios Sociales	1

 		<b>ADMINISTRACIÓN INSULAR</b> <b>CABILDO DE LA PALMA</b>	
Reclamaciones	8	Porcentaje del total	0,50%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	8
<b>DESGLOSE POR ÁREAS</b>		Agricultura y Pesca	1
		Discapacidad	1
		Mayores	1
		Política Territorial	1
		Servicios Públicos	1
		Trabajo y Función Pública	3



ADMINISTRACIÓN INSULAR


CABILDO DE TENERIFE

Reclamaciones	14	Porcentaje del total	0,88%
Expedientes archivados	3	Expedientes pendientes	11



DESGLOSE POR ÁREAS


Economía y Hacienda	3
Mayores	1
Menores	1
Obras Públicas	2
Política Territorial	2
Servicios Públicos	1
Servicios Sociales	1
Turismo y Transportes	3

## ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA



		ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	
Reclamaciones	143	Porcentaje del total	12,7%
Expedientes archivados	72	Expedientes pendientes	71



## ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA



		<b>ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA</b>	
		<b>UNIVERSIDAD DE SAN CRISTOBAL DE LA LAGUNA</b>	
<b>Reclamaciones</b>	<b>3</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,18%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes pendientes</b>	<b>2</b>



		<b>ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA</b>	
		<b>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DEGRAN CANARIA</b>	
<b>Reclamaciones</b>	<b>5</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,31%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>2</b>	<b>Expedientes pendientes</b>	<b>3</b>


## ADMINISTRACIÓN LOCAL


 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE ADEJE	
Reclamaciones	5	Porcentaje del total	0,31%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	5


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


 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE AGÜIMES	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,06%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1



 		ADMINISTRACIÓN LOCAL AYUNTAMIENTO DE AGULO	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,06%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1



		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE ALAJERÓ</b>	
Reclamaciones	3	Porcentaje del total	0,18%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	2



		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE ANTIGUA</b>	
Reclamaciones	7	Porcentaje del total	0,44%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	7



		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE ARAFO</b>	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,06%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1



		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE ARICO</b>	
Reclamaciones	2	Porcentaje del total	0,12%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	2



 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE ARONA</b>	
Reclamaciones	5	Porcentaje del total	0,31%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	5



 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE ARRECIFE</b>	
Reclamaciones	21	Porcentaje del total	1,32%
Expedientes archivados	2	Expedientes pendientes	19



 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE ARTENARA</b>	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE ARUCAS</b>	
Reclamaciones	14	Porcentaje del total	0,88%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	13



 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE BARLOVENTO</b>	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,06%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1



 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE BETANCURIA</b>	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	



 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE BREÑA ALTA</b>	
Reclamaciones	7	Porcentaje del total	0,44%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	7



 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE BREÑA BAJA</b>	
Reclamaciones	3	Porcentaje del total	0,18%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	3







 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE BUENAVISTA DELNORTE</b>	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,06%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	0



 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE CANDELARIA</b>	
Reclamaciones	6	Porcentaje del total	0,37%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	5



 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE EL PASO</b>	
Reclamaciones	7	Porcentaje del total	0,44%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	7



 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE EL PINAR</b>	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	



 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE EL ROSARIO</b>	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,06%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1



 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE EL SAUZAL</b>	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	



 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE EL TANQUE</b>	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	



 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE FASNIA</b>	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,06%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	0



 	<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE FIRGAS</b>		
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,06%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1



 	<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE FUENCALIENTE DE LA PALMA</b>		
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,06%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1



 	<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE GALDAR</b>		
Reclamaciones	3	Porcentaje del total	0,18%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	3


 	<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE GARACHICO</b>		
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,06%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1


 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE GARAFÍA</b>	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	


 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE GRANADILLA DE ABONA</b>	
Reclamaciones	3	Porcentaje del total	0,18%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	3


 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE GUÍA DE ISORA</b>	
Reclamaciones	3	Porcentaje del total	0,18%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	3

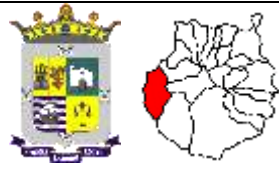
 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE GÜIMAR</b>	
Reclamaciones	3	Porcentaje del total	0,18%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	3


		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE HARÍA</b>	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	


		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE HERMIGUA</b>	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,06%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1

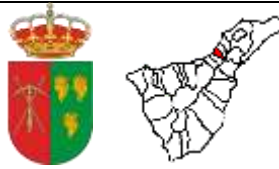
		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE ICOD DE LOS VINOS</b>	
Reclamaciones	3	Porcentaje del total	0,18%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	2


		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE INGENIO</b>	
Reclamaciones	3	Porcentaje del total	0,18%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	3


		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE LA ALDEA DE SAN NICOLÁS</b>	
Reclamaciones	2	Porcentaje del total	0,12%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	1


		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE LA FRONTERA</b>	
Reclamaciones	6	Porcentaje del total	0,37%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	5


		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE LA GUANCHA</b>	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,06%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1



		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE LA MATANZA DE ACENTEJO</b>	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	



		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE LA OLIVA</b>	
Reclamaciones	9	Porcentaje del total	0,56%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	8



		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE LA OROTAVA</b>	
Reclamaciones	2	Porcentaje del total	0,12%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	2



		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE LA VICTORIA DE ACENTEJO</b>	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,06%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1

		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</b>	
Reclamaciones	68	Porcentaje del total	4,28%
Expedientes archivados	9	Expedientes pendientes	59


 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE LOS LLANOS DE ARIDANE</b>	
Reclamaciones	8	Porcentaje del total	0,50%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	7


 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE LOS REALEJOS</b>	
Reclamaciones	3	Porcentaje del total	0,18%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	2


 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE LOS SILOS</b>	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,06%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1


 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE MOGÁN</b>	
Reclamaciones	6	Porcentaje del total	0,37%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	5







		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE MOYA</b>	
Reclamaciones	3	Porcentaje del total	0,18%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	3



		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE PÁJARA</b>	
Reclamaciones	5	Porcentaje del total	0,31%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	4



		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE PUERTO DE LA CRUZ</b>	
Reclamaciones	8	Porcentaje del total	0,50%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	8


		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE PUERTO DEL ROSARIO</b>	
Reclamaciones	6	Porcentaje del total	0,37%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	5


 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE PUNTAGORDA</b>	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	


 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE PUNTALLANA</b>	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,06%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1


 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE SAN ANDRÉS Y SAUCES</b>	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,06%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1

 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE SAN BARTOLOMÉ</b>	
Reclamaciones	2	Porcentaje del total	0,12%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	2

		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE SAN BARTOLOMÉ DE TIRAJANA</b>	
Reclamaciones	17	Porcentaje del total	1,07%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	17

		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA</b>	
Reclamaciones	20	Porcentaje del total	1,44%
Expedientes archivados	3	Expedientes pendientes	17

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

		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE SAN MIGUEL DE ABONA</b>	
Reclamaciones	4	Porcentaje del total	0,25%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	4



ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LA GOMERA

Reclamaciones	17	Porcentaje del total	1,07%
Expedientes archivados	14	Expedientes pendientes	3



ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO DE SANTA BRÍGIDA

Reclamaciones	6	Porcentaje del total	0,37%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	6



ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE LA PALMA

Reclamaciones	14	Porcentaje del total	0,88%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	13



ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE

Reclamaciones	59	Porcentaje del total	3,7%
Expedientes archivados	2	Expedientes pendientes	57



ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO DE SANTA LUCÍA DE TIRAJANA

Reclamaciones	7	Porcentaje del total	0,44%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	6



ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO DE SANTA MARÍA DE GUÍA DE GRAN CANARIA

Reclamaciones	6	Porcentaje del total	0,37%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	5



ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO DE SANTA ÚRSULA



Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,06%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1







ADMINISTRACIÓN LOCAL



AYUNTAMIENTO DE SANTIAGO DEL TEIDE



Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,06%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1



 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE TACORONTE</b>	
Reclamaciones	2	Porcentaje del total	0,12%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	2



 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE TAZACORTE</b>	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	



 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE TEGUESTE</b>	
Reclamaciones	2	Porcentaje del total	0,12%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	2



 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE TEGUISE</b>	
Reclamaciones	9	Porcentaje del total	0,56%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	9



 	<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE TEJEDA</b>		
	Reclamaciones	4	Porcentaje del total
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	4



 	<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE TELDE</b>		
	Reclamaciones	12	Porcentaje del total
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	11



 	<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE TEROR</b>		
	Reclamaciones	2	Porcentaje del total
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	1

 	<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE TÍAS</b>		
	Reclamaciones	3	Porcentaje del total
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	3


 	<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE TIJARAFE</b>		
	Reclamaciones	3	Porcentaje del total
Expedientes archivados	2	Expedientes pendientes	1


 	<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE TINAJO</b>		
	Reclamaciones	4	Porcentaje del total
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	4


 	<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE TUINEJE</b>		
	Reclamaciones	4	Porcentaje del total
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	4


 	<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE VALLE GRAN REY</b>		
	Reclamaciones	0	Porcentaje del total
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	







		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE VALLEHERMOSO</b>	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	



		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE VALLESECO</b>	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	



		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE VALSEQUILLO DE GRAN CANARIA</b>	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE VALVERDE</b>	
Reclamaciones	6	Porcentaje del total	0,37%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	6

 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE VEGA DE SAN MATEO</b>	
Reclamaciones	1	Porcentaje del total	0,06%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	1

 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE VILAFLOR</b>	
Reclamaciones	0	Porcentaje del total	
Expedientes archivados		Expedientes pendientes	

 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE VILLA DE MAZO</b>	
Reclamaciones	7	Porcentaje del total	0,44%
Expedientes archivados	0	Expedientes pendientes	7

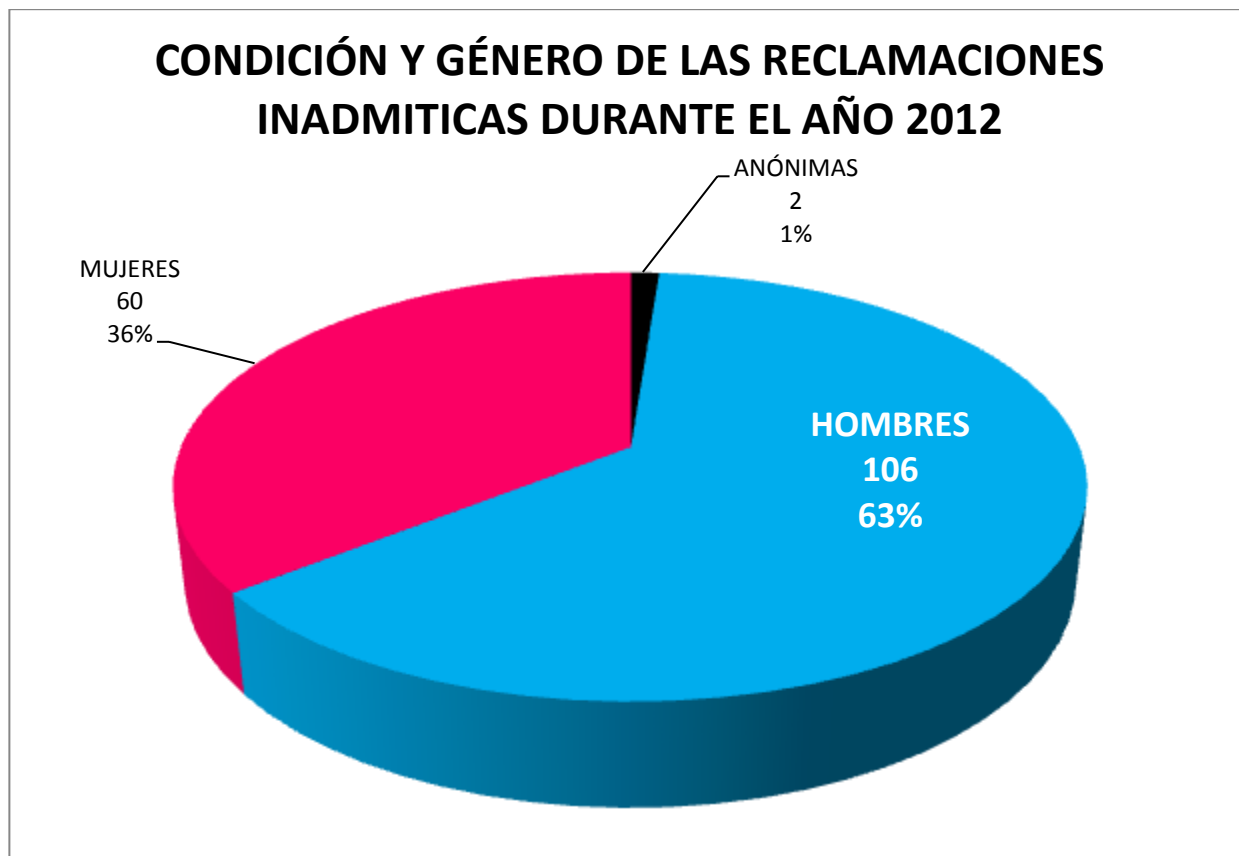
 		<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b> <b>AYUNTAMIENTO DE YAIZA</b>	
Reclamaciones	4	Porcentaje del total	0,25%
Expedientes archivados	1	Expedientes pendientes	3

## Capítulo II

### De la inadmisión de quejas en el año 2012

## CAPÍTULO II

### De la inadmisión de quejas en el año 2011



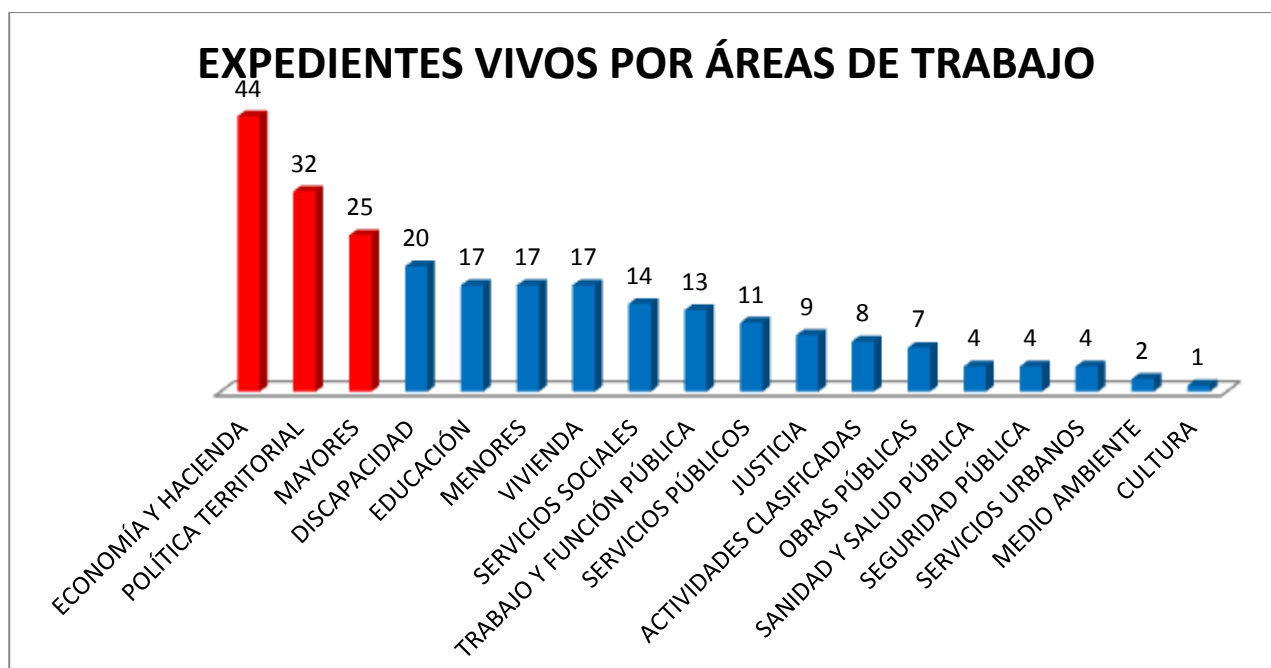
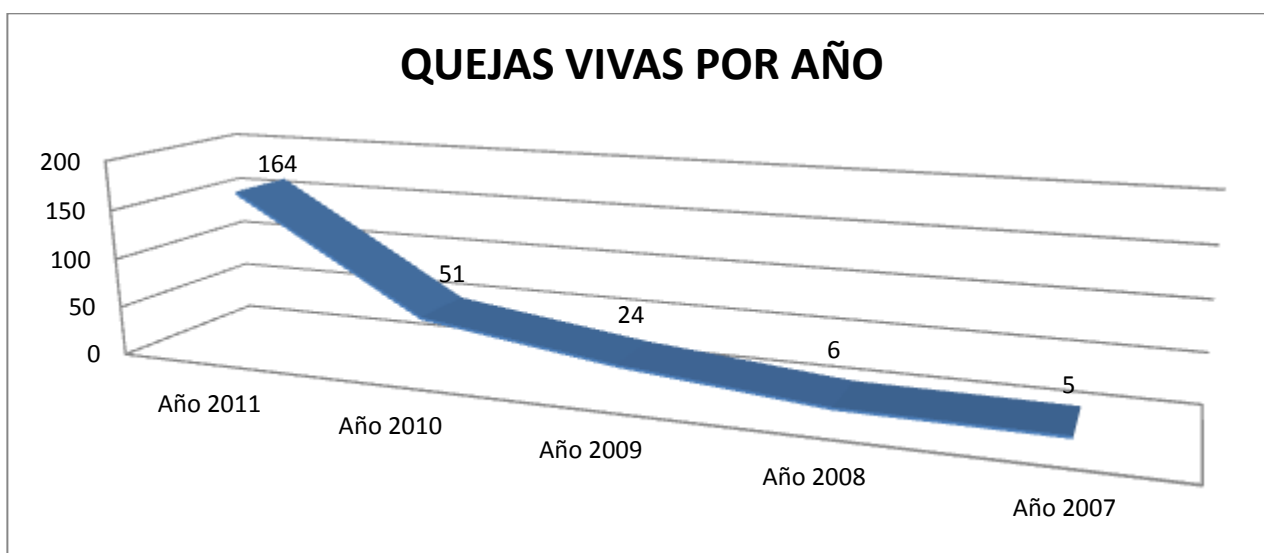
## Capítulo III

### De las quejas vivas en la Institución

## CAPÍTULO III

### De las quejas vivas en la Institución

		AÑOS				
		2011	2010	2009	2008	2007
<b>Total quejas vivas</b>	<b>250</b>	164	51	24	6	5



		AÑOS						
		2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005
<b>Total quejas vivas 2012</b>	250	164	51	24	6	5		
<b>Comparativa 2011</b>	729		402	242	58	21	5	1

Si observamos el cuadro comparativo con las quejas vivas en el anterior ejercicio, se podrá comprobar el importantísimo descenso en el número de reclamaciones pendientes de tramitar arrastradas de otros ejercicios.

En el anterior ejercicio cuatro áreas arrastraban quejas de años anteriores por encima de la centena, y una de las áreas tenía 79 quejas pendientes; el resto estaban por debajo de la cincuentena. Al modificar el modelo de informe presentado al Parlamento de Canarias, y al haberse detectado los fallos de disfunción en la Institución, se modificó también el método de trabajo de la misma. Gracias a esos cambios podemos presentar estos datos, donde el nuevo funcionamiento de la Institución ha logrado un gran número de archivo de las quejas pendientes por modificación del método de trabajo.

De un total de 1.424 quejas pendientes, 695 correspondientes al año 2011 y 729 de los años 2010 a 2005, se han archivado un total de 1.336 quejas, lo que supone un archivo del 93% de las quejas pendientes de resolución de los años anteriores.

Si consultamos el informe del ejercicio 2011 veremos al estudiar los motivos de los retrasos en la resolución de los expedientes de quejas que eran diversos, pero resultando mayoritariamente, en un 70% la falta de respuesta o la tardanza en las respuestas de las administraciones reclamadas. Los esfuerzos del Diputado al visitar al Presidente del Gobierno de Canarias; los 88 Ayuntamientos; los 7 Cabildos Insulares; las 2 Universidades Canarias y la Presidencia y Fiscalía Superior del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, para establecer nuevos canales de comunicación y un nuevo método de trabajo, han dado sus frutos, pues ahora las administraciones responden y facilitan las resoluciones de expedientes.

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, y en esa línea se ha trabajado, siendo los resultados de este primer año efectivo de trabajo, muy positivos.

## Capítulo IV

### De las causas de inadmisión

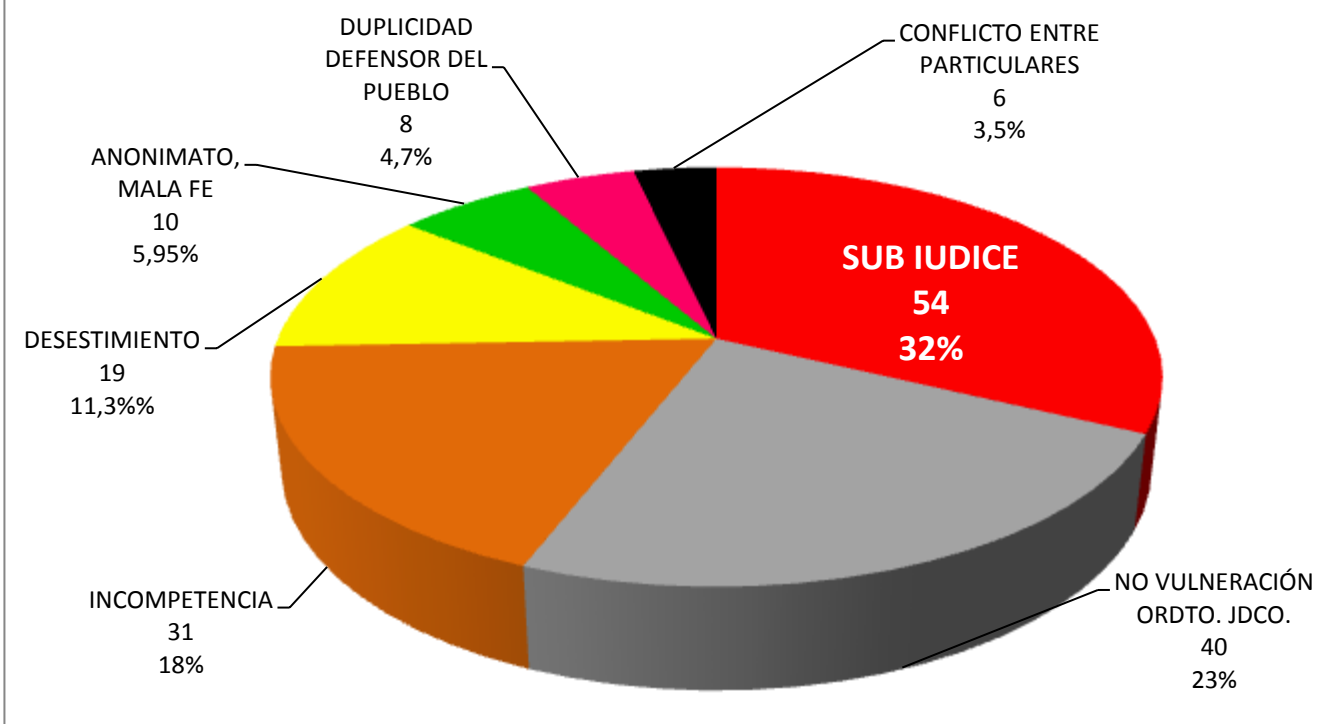


## CAPÍTULO IV

### De las causas de inadmisión

CAUSAS DE INADMISIÓN	
Sub iúdice	54
No observarse vulneración del ordenamiento jurídico por parte de la administración reclamada	40
Incompetencia	31
Desistimiento o falta de datos (no presentados a requerimiento del Diputado del Común)	19
Anonimato, apreciación de mala fe o carente de fundamento	10
Duplicidad con quejas presentadas previamente al Defensor del Pueblo	8
Conflicto entre particulares	6

### CAUSAS DE INADMISIÓN DE LAS RECLAMACIONES DURANTE EL AÑO 2012



Tras el análisis de las reclamaciones presentadas en la institución, se puede determinar la inadmisión de las mismas por varios motivos establecidos en la Ley 7/2001 del Diputado del Común.

El principal motivo de inadmisión de las quejas presentadas durante el ejercicio 2012 fue la causa judicial, esto es, tratarse de quejas que se encuentran pendientes de resolución judicial. En total no fueron admitidas a trámite por este motivo 54 reclamaciones, lo que supone un 32%.

La segunda causa de inadmisión es la falta de vulneración del ordenamiento jurídico en la reclamación presentada; por este motivo no se dio trámite 40 reclamaciones, lo que supone un 18%.

El tercer motivo de inadmisión en número de quejas, es la incompetencia, pues el Diputado del Común no puede tramitar quejas frente a empresas privadas o fundaciones privadas, por ejemplo, motivos por las cuales se inhibe alegando incompetencia y recomendando la mediación de las OMIC (oficinas municipales de información al consumidor) o los tribunales de arbitraje en su caso.

El siguiente motivo que encontramos como causa de inadmisión es el desistimiento por parte de los propios reclamantes, que renuncian a que se siga tramitando su queja, o la falta de aportación de documentación a requerimiento del Diputado del Común. Por este motivo se archivaron un total de 19 quejas, que representan el 11,3%.

La Ley 7/2001 del Diputado del Común, impide que se tramiten como quejas aquellas que lleguen de forma anónima, las que manifiesten claramente mala fe o estén faltas de fundamento en su presentación. Por este motivo se inadmitieron 10 reclamaciones, que suponen el 5,95%.

Cuando se detecta que una reclamación ha sido presentada previamente ante el Defensor del Pueblo, debe ser tramitada en favor de aquella, así se inadmitieron 8 quejas, que suponen el 4,7%.

La Ley 7/2001, imposibilita la tramitación de quejas sobre asuntos entre particulares, por tratarse de asuntos que no atañen a ninguna administración. Por este motivo se inadmitieron 6 quejas, que suponen un 3,5% de las reclamaciones no atendidas previa explicación de la institución al interesado.

**Capítulo V**

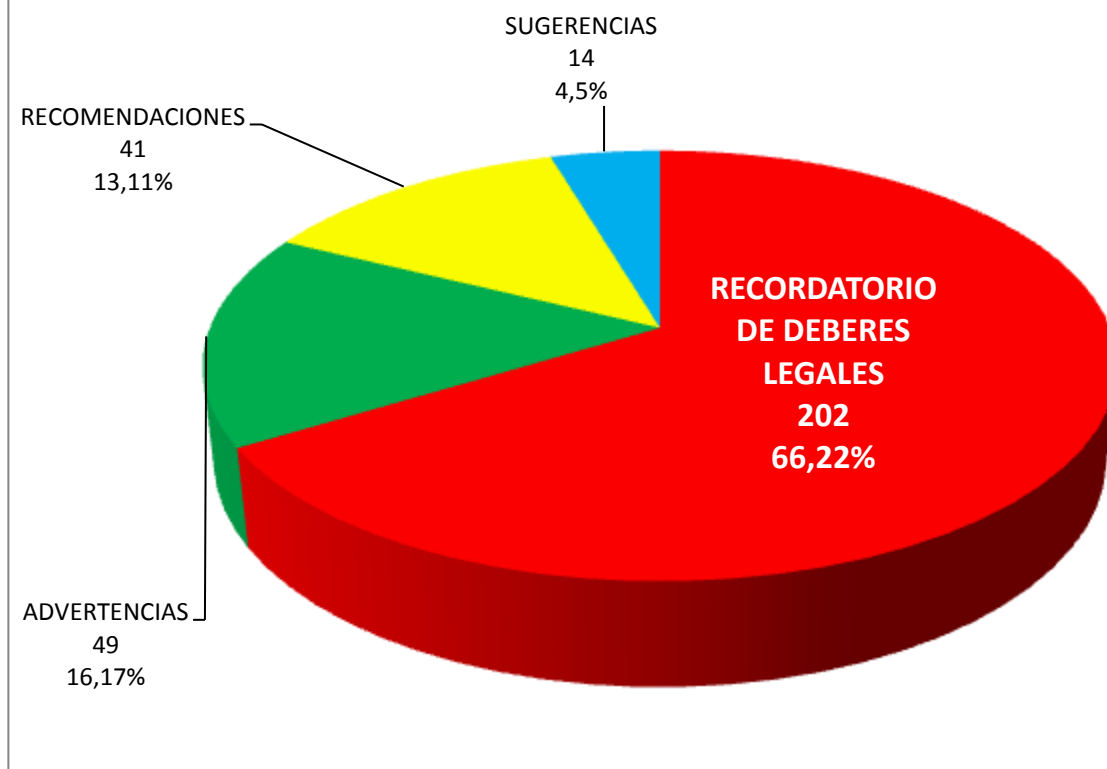
**Advertencias, recomendaciones,  
recordatorios de deberes legales, sugerencias  
y declaraciones de obstruccionismo**

## CAPÍTULO V

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

		RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES	ADVERTENCIAS	RECOMENDACIONES	SUGERENCIAS	OBSTRUCCIONISMO
DECISIONES AÑO 2012	305	202	49	40	14	1
COMPARATIVA AÑO 2011	337	184	41	85	27	15

#### TIPOS DE RESOLUCIONES DICTADAS POR EL DIPUTADO DEL COMUN EN EL AÑO 2012



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.

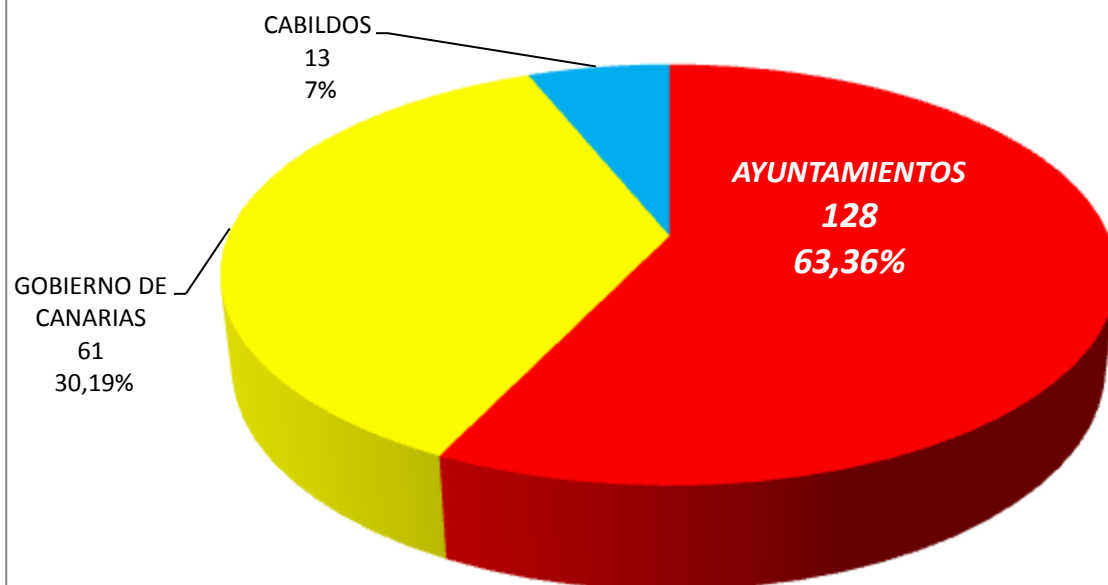
**3. Recomendaciones/** se elaboran cuando se considera que una Administración debe modificar su actuación con respecto a los ciudadanos para no dar lugar a nuevas reclamaciones, ello puede llevar aparejado la recomendación de la modificación de la norma.

**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 Obstruccionismo/** 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 EMITIDAS EN EL AÑO 2012				
		AYUNTAMIENTOS	GOBIERNO DE CANARIAS	CABILDOS
RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES	202	128	61	13
COMPARATIVA AÑO 2011	184	121	50	13

## ADMINISTRACIONES RECEPTORAS DE RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES DURANTE EL AÑO 2012



Al realizar un análisis comparativo de las decisiones emitidas con respecto al año 2011, se puede observar que el comportamiento de las administraciones es invariable, pues por los porcentajes de uno a otro año varían en muy pocos puntos.

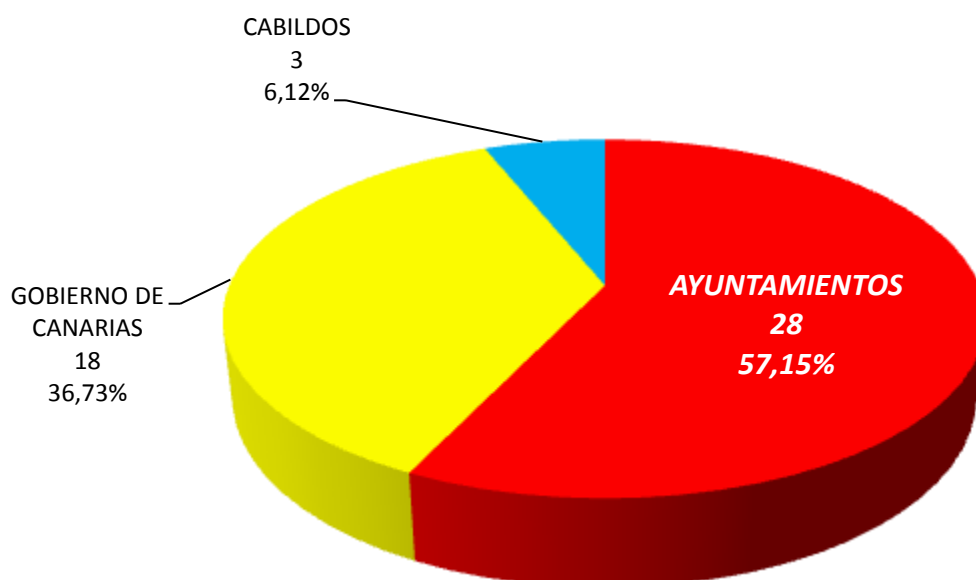
Nuevamente podemos observar como a pesar de ser el Gobierno de Canarias, el mayor receptor de quejas, son los ayuntamientos quienes reciben mayor número de recordatorios de deber legal de cooperar con el Diputado del Común, lo que demuestra claramente qué nivel administrativo es el menos colaborador de todos, a pesar de haberse aumentado el número de expedientes archivados por solución, como veremos más adelante al llegar al capítulo sobre las conclusiones.

El espíritu de colaboración de las administraciones con el nuevo Diputado del Común, gracias a los esfuerzos realizados por establecer nuevos canales de comunicación se manifiestan en el montante global de decisiones emitidas. Las quejas han aumentado un 30% con respecto al 2011, pasando de 1.217 a 1.586, sin embargo, las decisiones emitidas decrecen un 10%, pasando de 337 en el año 2011 a las 305 decisiones de este año 2012. La leve disminución de las decisiones frente al gran incremento de quejas, obedece a las fluidas relaciones que se han establecido con las administraciones canarias, que facilitan el trabajo al Diputado del Común.

Como se ha indicado, los porcentajes varían muy poco de uno a otro año, por lo que las gráficas son prácticamente idénticas, así como el ranking de recepción de los recordatorios de deberes legales, encabezando en primer lugar los Ayuntamientos; el Gobierno de Canarias en segundo lugar; y en el último orden los Cabildos Insulares.

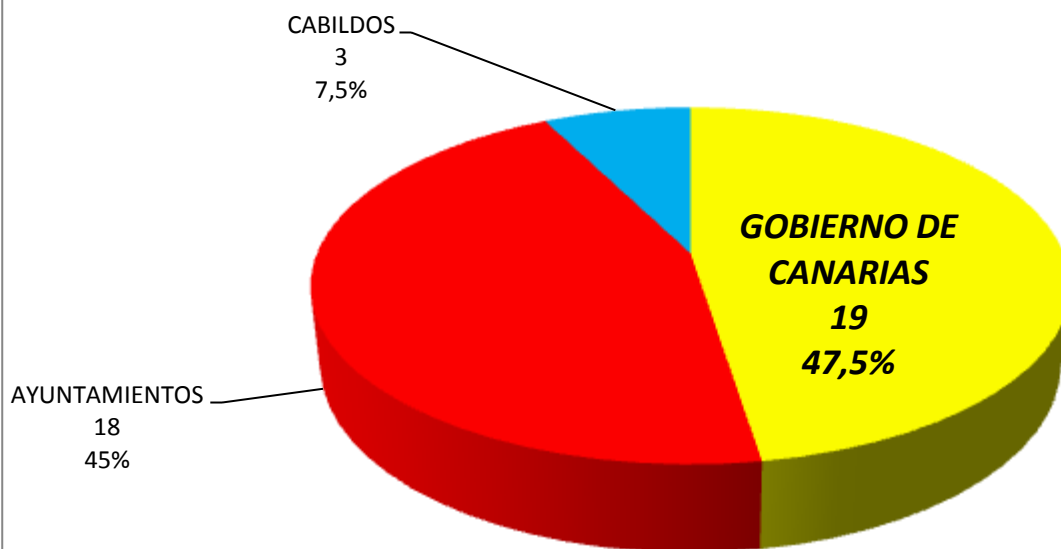
DECISIONES EMITIDAS EN EL AÑO 2012				
		AYUNTAMIENTOS	GOBIERNO DE CANARIAS	CABILDOS
<b>ADVERTENCIAS</b>	<b>49</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>3</b>
<b>COMPARATIVA AÑO 2011</b>	<b>41</b>	<b>36</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

### ADMINISTRACIONES RECEPTORAS DE ADVERTENCIAS DURANTE EL AÑO 2012



DECISIONES EMITIDAS EN EL AÑO 2012				
		GOBIERNO DE CANARIAS	AYUNTAMIENTOS	CABILDOS
RECOMENDACIONES	40	19	18	3
COMPARATIVA AÑO 2011	85	66	8	11

### ADMINISTRACIONES RECEPTORAS DE RECOMENDACIONES DURANTE EL AÑO 2012



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](http://www.diputadodelcomun.com)

#### Área de Discapacidad

**RECOMENDACIÓN del Diputado del Común dirigida a la Excm. Sra. Consejera de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, del Gobierno de Canarias,** por la que se le requiere encarecidamente que solvante el grave retraso administrativo en la



resolución de los expedientes de solicitud de condición de persona dependiente y su grado y condición; así como el posterior proceso administrativo por el cual las personas declaradas dependientes tienen derecho a la determinación de un programa individual de atención con las contraprestaciones que les correspondan. Dado el grave retraso en la resolución de estos dos actos administrativos, que tienen un plazo de resolución determinado por Ley de 3 meses, y cuyo silencio administrativo puede provocar el inicio de procesos de responsabilidad patrimonial contra la administración autonómica el Diputado del Común ha recomendado a la Consejera que se dirija al Director General de la Función Pública para solicitarle un refuerzo extra de plantilla para resolver de manera urgente las solicitudes pendientes de resolución, que pudieran devengar fuertes cantidades por responsabilidad patrimonial.

### Área de Servicios Sociales

**RECOMENDACIÓN del Diputado del Común dirigida a la Excm. Sra. Consejera de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, del Gobierno de Canarias,** para que estudie y promueva los procedimientos oportunos para la resolución de los expedientes de la Prestación Canaria de Inserción, que teniendo en cuenta la realidad socioeconómica actual hace necesaria una modificación legislativa tendente a reducir el plazo de resolución de los procedimientos de la Prestación Canaria de Inserción a tres meses, como máximo, incluyendo en dicho plazo la tramitación municipal y autonómica, dando así una respuesta real y acorde a la actual situación de necesidad en un plazo razonable.

### Área del Menor

**RECOMENDACIÓN del Diputado del Común dirigida al Excmo. Sr. Consejero de Educación, Universidades y Sostenibilidad y a la Excm. Sra. Consejera de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, y al Presidente de la Federación Canaria de Municipios,** para que se coordinen en las medidas a adoptar para prevenir y erradicar el absentismo escolar en Canarias, actuando con protocolos comunes y generalizados que ayuden a disminuir este problema de la educación, estableciendo unas pautas de actuación comunes que se establezcan en todos los ayuntamientos con el apoyo de las Direcciones Generales y Consejerías pertinentes del Gobierno de Canarias.

### Área de Economía y Hacienda

**RECOMENDACIÓN del Diputado del Común dirigida al Alcalde del Ilustre Ayuntamiento de Tuineje, Fuerteventura,** para que se declare la nulidad de un

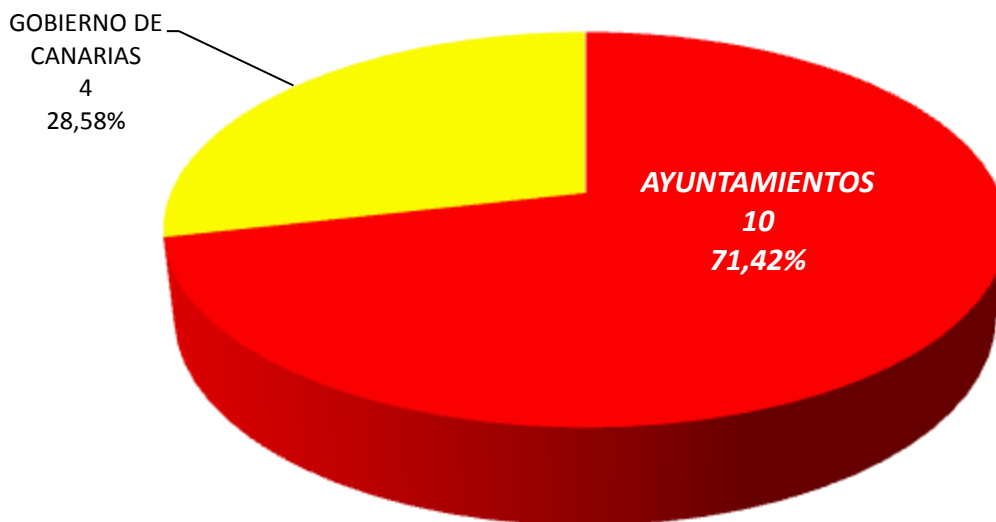
expediente sancionador, por haberse incumplido absolutamente el procedimiento establecido, por existencia de un defecto formal esencial e invalidante, con la consiguiente devolución de lo embargado al administrado con el incremento de los intereses de demora. Igualmente se recomienda al Ayuntamiento dilucidar las responsabilidades internas oportunas, identificando al personal responsable de la tramitación y custodia del expediente administrativo, iniciando el procedimiento disciplinario oportuno por la negligente tramitación del mismo.

### Área de Turismo

**RECOMENDACIÓN del Diputado del Común dirigida a la Ilma. Sra. Directora General de Ordenación y Promoción Turística, del Gobierno de Canarias,** por la que se recomienda que insten de oficio el procedimiento de responsabilidad patrimonial, tendente a indemnizar al ciudadano reclamante por los perjuicios económicos producidos a raíz del impago de una parte de la ayuda aprobada mediante el Decreto 116/2009, de 3 de agosto, con destino a la reparación de los daños causados por el incendio iniciado el día 1 de agosto de 2009 en la Isla de La Palma y concedida a través de la Orden de 30 de diciembre del mismo año. Se realiza esta recomendación por quedar demostrada la lesión y el perjuicio provocado al reclamante, y en aras de una menor responsabilidad patrimonial de la Administración, pues el paso del tiempo incrementa los intereses de demora en claro detrimento de las arcas públicas, por lo que se recomienda el inmediato inicio del procedimiento de responsabilidad patrimonial provocada por la causalidad del funcionamiento del servicio público.

DECISIONES EMITIDAS EN EL AÑO 2012				
		AYUNTAMIENTOS	GOBIERNO DE CANARIAS	CABILDOS
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
<b>COMPARATIVA AÑO 2011</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>10</b>

## ADMINISTRACIONES RECEPTORAS DE SUGERENCIAS DURANTE EL AÑO 2012



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](http://www.diputadodelcomun.com)

### Área de Empleo

**SUGERENCIA del Diputado del Común dirigida al Ilmo. Sr. Director del Servicio Canario de Empleo, del Gobierno de Canarias,** para que se establezca un protocolo de actuación para los casos en que, la publicación en un boletín oficial, sustituya o complemente la notificación de actos administrativos que contengan datos de carácter personal. La notificación debería limitarse en dichos supuestos, a una somera indicación del contenido del acto, lugar y plazo en el que pueden comparecer las personas interesadas; con el objetivo de tener conocimiento íntegro del mismo. Siempre y cuando no se imposibilite alcanzar la finalidad de la publicación.

### Área de Vivienda

**SUGERENCIA del Diputado del Común dirigida al Ilmo. Sr. Director General del Instituto Canario de la Vivienda,** para que se adopten las medidas oportunas, y los

expedientes sean resueltos por resolución expresa en las solicitudes y recursos formulados por los interesados, de conformidad con el artículo 42 de la Ley 30/1992, y se resuelvan expresamente las solicitudes de los ciudadanos, motivando el sentido de la resolución teniéndose en cuenta todos los efectos jurídicos que debían haber derivado de la misma. Igualmente se sugiere que se realice una valoración objetiva de la situación dictando las medidas oportunas a fin de que se analicen las ayudas que queden pendientes de liquidar dentro del Plan de Vivienda 2009/2012, tanto de las solicitudes tramitadas y de las abonadas, a fin de que quede determinada con claridad, cuál sería la inmediata siguiente y pendiente de abonar si hubiera disponibilidad presupuestaria, siguiendo el riguroso orden de antigüedad. Que se informe a los solicitantes de estas ayudas de la situación real que, la normativa y presupuestos, afecta a los mismos. De igual forma se sugiere indiquen, para aclarar las quejas, sin con posterioridad al 3 de diciembre de 2010 se ha abonado alguna, o muchas solicitudes que hubieran tenido entrada en el Registro del Instituto, con posteriori a la presentada por el interesado que ha generado la queja.

#### **Área de Servicios Públicos**

***SUGERENCIA del Diputado del Común dirigida al Ilmo. Sr. Secretario General Técnico de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas, del Gobierno de Canarias***, para que se adopten las medidas oportunas en aras de que de dicten resoluciones expresas en los recursos formulados por los interesados, de acuerdo con lo dispuesto 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. Se sugiere igualmente que responda a los recursos de reposición, motivando el sentido de la resolución, pues de no hacerlo así la administración será responsable de los efectos jurídicos que se puedan originar, por la falta de motivación de la resolución o inexistencia de esta.

#### **Área de Seguridad Pública**

***SUGERENCIA del Diputado del Común dirigida al Sr. Alcalde del Ilustre Ayuntamiento de Arona***, para que se valore la posibilidad de modificar la vigente calificación del suelo que posee la Carretera Insular TF-655, de Las Chafiras a Los Cristianos, en el punto kilométrico 5+110, de tal manera que, la nueva calificación permita que tanto el Cabildo Insular de Tenerife, como ese Consistorio municipal, puedan realizar las obras y/o actuaciones necesarias destinadas a dotar la carretera de las medidas de seguridad vial que permitan un uso seguro de la misma por peatones y vehículos.

**Área de Actividades Clasificadas**

***SUGERENCIA del Diputado del Común dirigida al Ilmo. Sr. Alcalde del Excmo. Ayuntamiento de Arrecife, Lanzarote,*** para que en el ejercicio de sus potestades haga cumplir la normativa existente en la materia, evitando emisiones molestas a los vecinos, garantizando el respeto de sus derechos al descanso y la tranquilidad de los vecinos, ya que tal como señala la Organización Mundial de la Salud el ruido es un elemento contaminante del medio ambiente con consecuencias directas sobre la salud física y mental. Que habiendo tenido conocimiento de que esa Corporación ha contratado los servicios de una empresa para la ubicación de sonómetros que permitan el control preciso de los niveles de ruidos en determinadas zonas de ocio, se proceda a hacer mediciones en los lugares manifestados por los reclamantes para que se adjunten dichas mediciones al expediente correspondiente, y así tener un informe más riguroso sobre la denuncia de los vecinos.

## 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 TUINEJE FUERTEVENTURA	SR. DON SALVADOR DELGADO GUERRA ALCALDE	B.O.P. nº 161 / 15-V-2012

Durante el año 2012 se elevó a la Mesa del Parlamento una Declaración de Obstruccionismo, referida a una autoridad local. Esto supone una gran disminución en las declaraciones de obstruccionismo, lo que supone una reducción del 94%, sin lugar a dudas esto demuestra que el nuevo método de trabajo, favoreciendo las relaciones y las comunicaciones con las administraciones facilitan el trabajo del Diputado, por haberse incrementado la colaboración institucional.

Es justo dejar constancia en este informe anual que la única declaración de obstruccionismo del año 2012, referente al Alcalde del Ayuntamiento de Tuineje, es injusta e irreal y que de hecho se intentó paralizar. En la visita institucional del Diputado del Común al Ayuntamiento de Tuineje el día 9 de mayo de 2012, se descubrió que no había existido obstruccionismo, sino que la falta de respuesta sólo era imputable al cambio de oficina administrativa del Diputado del Común en Santa Cruz de Tenerife.

El Ayuntamiento de Tuineje sí que respondió a los requerimientos del Diputado del Común, sólo que remitió sus respuestas a la antigua oficina, y correos no se percató de la nueva ubicación para redirigir dicha correspondencia.

Detectado el error, y quedando claro que no existió ánimo de obstrucción por parte del Alcalde ni del Ayuntamiento, se intentó paralizar la publicación de la declaración de Obstruccionismo, pero al contactar con el Parlamento de Canarias, comprobamos que ya se había ordenado su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento, por lo que técnicamente no fue posible su paralización.

En cumplimiento de lo que mandata la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, se publica esta Declaración de Obstruccionismo, aunque se deja constancia que no existió ánimo de obstrucción por parte de don Salvador Delgado Guerra, Alcalde del Ayuntamiento de Tuineje.

<b>AUTORIDAD OBSTRUCCIONISTA</b>	<b>ANTECEDENTES DE LA DECLARACIÓN</b>	<b>BOLETIN OFICIAL DEL PARLAMENTO DE CANARIAS</b>
<b>Sr. don Salvador Delgado Guerra  Alcalde de Tuineje</b>	<p>1º) Con fecha 10 de noviembre de 2010, esta Institución formuló una resolución al Ayuntamiento de Tuineje, a raíz de que se denunciara por parte de un ciudadano las escasas actuaciones llevadas a cabo por dicho Ayuntamiento ante la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, en el citado término municipal. Dicha petición fue reiterada el 11 de marzo de 2011, objeto de un recordatorio de deber legal de colaborar con este Diputado del Común el 18 de julio de 2011.</p> <p>2º) Con fecha 7 de noviembre 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 que todas las referidas gestiones hayan dado resultado, viéndose obstaculizada la investigación de este Diputado del Común.</p>	<b>B.O.P. nº 161 / 15-V-2012  E.Q. 0449/2010</b>

## Capítulo VI

### De las actuaciones de oficio



## CAPÍTULO VI

### De las actuaciones de oficio

AÑO 2012	AREAS									
	Política Territorial	Economía y Hacienda	Discapacidad	Mayores	Medio Ambiente	Vivienda	Servicios Sociales	Educación	Trabajo y Función Pública	
Actuaciones de oficio	24	4	4	3	4	3	3	1	1	1

Como ya se indicó en la presentación de este informe anual al Parlamento de Canarias, el número de quejas de oficio tramitadas por la Institución creció un 342% durante el ejercicio 2012 pasando de 7 expedientes tramitados en el año 2011, a 24 expedientes tramitados de oficio en el ejercicio 2012.

No sólo es relevante el crecimiento de expedientes de oficio, sino el número de áreas que tramitaron este tipo de expedientes. Durante el ejercicio 2011, los expedientes de oficio afectaron a 5 áreas de trabajo del Diputado del Común; los 24 expedientes de oficio tramitados durante el ejercicio 2012 afectan a 8 áreas de trabajo.

#### *E.Q. 0306/2012 Área de Economía y Hacienda*

Este expediente de oficio vino motivado por la posibilidad de que el Alcalde -Presidente del Ayuntamiento de Santa Brígida hubiera dictado resoluciones ordenando pagos a proveedores, en el ejercicio de 2010, sin considerar el orden de prelación, y por tanto contraviniendo lo establecido en el artículo 187 del Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales, y la Ley 15/2010, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. A la vista del informe de Tesorería del citado Ayuntamiento, OP 20/2010, que obraba en esta Institución, desfavorable sobre la Propuesta de ordenación de pagos 20/2010, el Alcalde- Presidente del Excmo. Ayuntamiento de Santa Brígida dictó resolución autorizando el pago de facturas pendientes de abono del ejercicio de 2010, sin respetar el orden de prelación (fecha de la factura), en contra del citado informe, y de sus objeciones, al ser dicha práctica contraria a lo establecido en nuestro Ordenamiento Jurídico. Esta institución consideró de interés general el cumplimiento por las Administraciones Públicas del Ordenamiento Jurídico vigente.

### **E.Q. 0341/2012 Área de Discapacidad**

La incoación de la queja se fundamenta en un informe que se recibe en la Institución, referido a una grave caída sufrida por una persona con dificultades de movilidad en las escaleras de los Juzgados 2, 3 y 4 de La Orotava, así como la inaccesibilidad de los Juzgados números 1 y 5 del mismo Partido Judicial, situados en la Plaza Casañas de dicho municipio. Se estudia extensa respuesta de la Administración, que incluye un informe técnico sobre niveles lumínicos en el tramo de escalera de acceso al Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 2 de La Orotava.

Respecto de la accesibilidad de los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción números 1 y 5 del mismo Partido Judicial, incorpora Proyecto de reforma del mencionado edificio para su adaptación a las nuevas normativas y la mejora de su funcionalidad, que no ha podido acometerse dado el actual contexto de recorte presupuestario. Dicho informe refleja igualmente que en lo referente a los Juzgados nº 2, 3 y 4 de dicho partido judicial, ya habían mejorado las condiciones de visibilidad incorporando nuevas luminarias que mejoran considerablemente el tránsito.

### **E.Q. 0542/2012 Área de Trabajo y Función Pública**

Mediante Resolución del Diputado del Común de 8 de mayo de 2012, se acordó investigar la gestión de las bolsas de trabajo y listas de sustituciones que gestiona el Gobierno de Canarias, debido a las múltiples consultas y al descontento que mostraban los ciudadanos que acuden a esta Institución, los cuales se encuentra en situación de desempleo y no estaban satisfechos con la información que se les daba desde la citada Administración.

Por lo expuesto, se acordó solicitar informe a las siguientes consejerías: a la de Presidencia, Justicia e Igualdad; de Educación Universidades y Sostenibilidad; de Sanidad y de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias. Así, se ha solicitado informe a las consejerías mencionadas relativo a:

“Se ha iniciado en esta institución un expediente de investigación de oficio, que ha quedado registrado con la referencia EQ 0542/2012, motivado por las sucesivas reclamaciones realizadas por los ciudadanos ante este comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los derechos y libertades constitucionales, en las que se cuestiona la gestión de las contrataciones laborales temporales y de los nombramientos de funcionarios interinos que llevan a cabo diferentes departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, mediante las llamadas bolsas de trabajo o de sustituciones.

**E.Q. 0587/2012 Área de Mayores**

El pasado 4/05/2012 se publicó en el periódico Canarias 7 una información firmada por C.S.B., en cuyo titular se expone que tres residencias de mayores con orden de cierre continuaban abiertas.

En el cuerpo de la noticia se alude a la existencia de tres residencias de mayores, una en la c/ Torres, otra en la C/ Pio XII y una tercera en la c/ Hermanos García de la Torre, todas ellas en Las Palmas de Gran Canaria, que se encuentran en la actualidad abiertas al público y prestando el servicio de residencia de mayores, pese a existir en los tres casos órdenes de cierre dictadas hace más de un año.

La información señala al sector sociosanitario del sindicato Comisiones Obreras como denunciante de esta situación ante la Fiscalía.

De los informes remitidos por la Viceconsejería de Políticas Sociales e Inmigración se constata que se trata de tres residencias privadas, a saber:

1.- La residencia ubicada en la calle Torres, de nombre “Naturgeriatric”. Se le notifica en fecha 19 de enero de 2011, Orden del 17 de enero de 2011, por la que se resuelve el expediente sancionador. Por Auto del Juzgado de lo Contencioso Administrativo nº 3 de Las Palmas de Gran Canaria, de 11 de mayo de 2011, se acordó desestimar la medida cautelar solicitada por el recurrente. El citado auto judicial, fue confirmado en apelación mediante Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, de 17 de noviembre de 2011. En fecha 16 de enero de 2012, se conmina a la entidad a que inmediatamente proceda al cumplimiento voluntario de la sanción de cierre. En fecha 23 de enero de 2012, el representante de la entidad solicita se le conceda un plazo de 2 meses para el cumplimiento del cierre decretado. En inspecciones efectuadas el 19 de marzo y 7 de mayo de 2012 se constata que el Centro sigue abierto, manifestando el director que su intención es clausurar el Centro en cuanto los familiares se lleven a los residentes allí. Nos consta que a día de hoy, este centro, ya se encuentra cerrado tras producirse el traslado de los residentes.

2.-La residencia ubicada en Calle Pío XII, denominada “Ciudad Jardín”: Se le había notificado con fecha 24 de mayo de 2012 la incoación de expediente sancionador.

3.- La residencia ubicada en la calle Hermanos García Torres: Se le notifica con fecha 09 de mayo de 2012 Orden de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, por la que se resuelve el procedimiento sancionador iniciado por Orden de fecha 10 de noviembre de 2011. En el momento de la elaboración de este

informe nos consta que el expediente se encontraba recurrido y pendiente de resolución.

Este Comisionado Parlamentario, actuando de conformidad con lo establecido en la ley reguladora de la institución, seguirá interviniendo para que la administración responsable de la incoación y resolución de los expedientes sancionadores, también ejecute las resoluciones que adquieran el carácter de firmes. Evitando con ello las situaciones de riesgo en las que pueden encontrarse las personas residentes en las citadas residencias y, en otras posibles que se encuentren funcionando al margen de nuestro ordenamiento jurídico en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Por último reseñar, que en el marco de la implantación del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, se ha aprobado el Decreto 67/2012, de 20 de julio, conteniendo el Reglamento regulador de los centros y servicios que actúen en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a ciudadanos en situación de dependencia (Boletín Oficial de Canarias núm. 158 del 13 de agosto de 2012. Deroga tanto el Decreto 63/2000, de 25 de abril, por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros de personas mayores y sus normas de régimen interno. La Orden de 8 de septiembre de 2009, por la que se establece el procedimiento de habilitación provisional de centros, servicios y entidades privados, para la atención a personas en situación de dependencia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, quedaría derogada en el plazo de tres años desde la entrada en vigor del citado Decreto 67/2012, de 20 de julio y con ella las habilitaciones provisionales otorgadas a su amparo.

#### **E.Q. 0609/2012 Área de Mayores**

Esta queja alude a la situación de riesgo y desprotección en la que podría encontrarse un vecino de Las Palmas de Gran Canaria. Solicitado informe a los Servicios Sociales Municipales, se recibe un extenso informe sobre la posible situación de riesgo y desamparo. Actuando conforme a ley, solicitamos informe al Cabildo Insular de Gran Canaria, por ser la administración que gestiona el sistema de recursos destinados a apoyar a las personas mayores. En su respuesta nos congratulamos por la resolución adoptada, al otorgarle una plaza residencial en el Centro Sociosanitario Ntra. Sra. de El Pino, en fecha 06 de junio de 2012.

**E.Q. 0657/2012 Área de Medio Ambiente**

A raíz de diversos artículos publicados en la prensa sobre el estado de abandono y muerte de cientos de palmeras (*Phoenix Canariensis*) en la zona sur de Gran Canaria, entre el Barranco de Maspalomas y el de Tirajana, como consecuencia de la falta de riego y atención por parte de las empresas responsables de su mantenimiento, este Diputado consideró oportuno la apertura de una queja de oficio para investigar el tema con mayor profundidad.

A estos efectos se solicitó información sobre el estado que presentaban algunos jardines, máxime tratándose de un municipio turístico como es San Bartolomé de Tirajana, para lo cual nos dirigimos tanto a ese Ayuntamiento, como al Cabildo de Gran Canaria, por ser las administraciones públicas con competencia en la materia.

Si bien la titular de la autopista del sur de Gran Canaria (GC-1) es la Comunidad Autónoma, al tratarse de una vía de interés regional, corresponde al Cabildo Insular de Gran Canaria las tareas de conservación y mantenimiento de la misma.

Sin embargo, ese Cabildo suscribió en la legislatura pasada (a finales de 2011), un convenio de colaboración con el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana mediante el cual, para una mayor eficacia, se cedía el mantenimiento de los jardines de la autopista aportando a cambio una importante partida presupuestaria.

Según los informes recabados, el citado Ayuntamiento convocó un concurso público para la gestión de esas zonas verdes pero el mismo estuvo paralizado un tiempo debido a diversos problemas administrativos que se sucedieron durante la tramitación del expediente.

Lamentablemente, el retraso habido en la adjudicación del servicio ocasionó un vergonzoso abandono que provocó que cientos de palmeras se secaran y que además se acumularan ramas y hojas secas generando problemas de seguridad y de tráfico en una vía por la que pasan miles de vehículos al día, muchos de ellos de turistas, llevándose una pésima imagen de esa zona.

Habiendo remitido ambas administraciones sus informes y, tras estudiar el contenido de los mismos, hemos considerado conveniente proceder al archivo del expediente, puesto que el Cabildo y el Ayuntamiento ya han adoptado medidas para solucionar el problema y evitar el deplorable estado en que se encontraba ese espacio.

### **E.Q. 672/2012 Área de Política Territorial**

La presente investigación de oficio, adoptada por Resolución del Diputado del Común de 28 de mayo de 2012, es relativa a la averiguación de las razones por las que el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana no ha actuado ejercitando sus competencias urbanísticas en su integridad, ante la ocupación de una obra ilegal.

### **E.Q. 673/2012 Área de Discapacidad**

Esta actuación tiene su antecedente en otras quejas tramitadas en esta institución, referentes a la situación de personas con discapacidad intelectual. En concreto, en el transcurso de la tramitación de una de las quejas se recibió un informe emitido por la Dirección General de Políticas Sociales, en el que se nos comunicaba una Resolución del Centro Base, resolviendo el Equipo de Valoración y Orientación, como propuesta de intervención más adecuada, la asistencia de la persona con discapacidad a un recurso especializado en trastornos graves de conducta.

Puestos en contacto con el Servicio de Admisión del Instituto AS de Atención Social y Socio-Sanitaria del Cabildo de Gran Canaria, se nos informa que careciendo de ese tipo de recurso en la isla, recomienda su derivación a un centro de atención en el tratamiento de personas con discapacidad intelectual, si bien esta posibilidad fue rechazada debido a los problemas de conducta del peticionario.

Tras una nueva valoración por parte del Centro Base de Atención a las personas con discapacidad, se orientó hacia una plaza en centro ocupacional para personas con trastornos de conducta, dándose la circunstancia de que no existe dicho recurso en la isla de Gran Canaria. Y sólo existe un centro en Canarias para dichas personas, ubicado en la isla de Tenerife.

Tratándose de una situación que puede valorarse como una auténtica discriminación por el lugar de residencia, que además les impide el acceso a unas mejores condiciones de vida, por carecer la familia de herramientas para apoyar situaciones que sobrepasan sus capacidades, contraviniendo expresamente nuestro ordenamiento jurídico y la Convención de internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad. Se insta a la Administración Autónoma para que en coordinación con la Administración Insular, se busque una solución de forma urgente y resuelva una problemática que mantiene al límite a muchos grupos familiares, desde hace ya varios años.

### **E.Q. 674/2012 Área de Política Territorial**

En la investigación de oficio EQ 0674/2012, la cual fue incoada por Resolución del Diputado del Común de 28 de mayo de 2012, relativa a averiguar las razones por las que el Ayuntamiento de Tías no ha ejercitado sus competencias urbanísticas en su integridad, ante el mal estado del inmueble denunciado por un ciudadano y el peligro y la mala imagen que el mismo ocasiona a los visitantes y transeúntes del lugar en donde está emplazado, cuestión que afecta al interés general, como mandata el artículo 26 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

### **E.Q. 0675/2012 Área de Política Territorial**

Esta queja de oficio fue incoada por Resolución del Diputado del Común de 28 de mayo de 2012, con el objeto de investigar las razones por las que el Ayuntamiento de La Oliva había dejado caducar varias veces el procedimiento sancionador seguido contra el responsable de una obra ilegal dejando con ello prescribir la infracción, así como, también, para que diera cuenta de las personas responsables de la tramitación del expediente de disciplina urbanística tramitado, en orden a determinar las responsabilidades correspondientes.

Por lo anterior se le solicitó, a la Alcaldesa Presidenta del Ayuntamiento de La Oliva, que informara sobre las causas de la actuación tardía de ese ayuntamiento, pues se había constatado que dejó caducar varias veces el procedimiento sancionador incoado al responsable de la obra ilegal, prescribiendo la infracción urbanística cometida.

La investigación de oficio está pendiente de recibir el correspondiente informe municipal de respuesta, pese a que durante el ejercicio que se da cuenta se ha reiterado en varias ocasiones, habiendo vencido todos los plazos para contestar a esta institución.

### **E.Q. 658/2012 Área de Medio Ambiente**

Tras estudiar el contenido de una reclamación presentada por un ciudadano en esta Institución en cuanto a los peligros que entraña para la salud de las personas, animales y el medio ambiente, el uso de determinados herbicidas, este Diputado consideró procedente iniciar una investigación de oficio sobre el tema.

Al parecer, en los últimos años y de manera creciente, se han utilizado por las instituciones públicas canarias y las empresas contratadas por éstas para el mantenimiento de viales, jardines, espacios públicos, etc., productos cuyo componente principal es el glisofato, sin cumplir las mínimas condiciones técnicas exigibles, con la únicas precauciones de alertar posteriormente de su uso mediante carteles y dotar a los trabajadores de equipos de protección individual, a veces incluso, insuficientes o mal utilizados.

Dado el peligro que puede suponer el uso indiscriminado de esos plaguicidas, la Directiva nº 2009/128/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de octubre de 2009, establece el marco de la actuación comunitaria para conseguir un uso sostenible de los mismos.

En nuestra Comunidad Autónoma los Cabildos tienen, entre sus competencias, las de conservación de las carreteras insulares y de interés regional, así como la conservación y mejora del paisaje.

Por ese motivo, con el objeto de llevar a cabo este estudio, se solicitó información a cada uno de ellos, a efectos de averiguar si se hacía un uso adecuado y responsable de estos productos.

A fechas de redacción de este informe ya han contestado todas las corporaciones insulares y, del estudio de los informes recabados hemos concluido que, actualmente, en líneas generales, la política seguida en cuanto a la utilización de ese producto o cualquier otro que pudiera contribuir a dañar nuestro medio ambiente, es la de prohibir o impedir desde las administraciones públicas la aplicación o utilización de los mismos por las empresas de mantenimiento contratadas.

### **E.Q. 805/2012 Área de Política Territorial**

El presente expediente de queja de oficio tiene su motivación en una queja tramitada en la institución relativa a la existencia de unas obras ilegales en el edificio donde residía el promotor de la misma, y sobre las que existe condena en firme por el Juzgado de Primera Instancia, nº 9 de Santa Cruz de Tenerife, para que la Comunidad de Propietarios correspondiente arregle las instalaciones comunes que estaban ocasionando humedades en la vivienda de aquél, así como limitando el acceso a su vivienda.

El Diputado del Común solicitó al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife que girara una visita de inspección con el fin de comprobar si la resolución judicial había



sido ejecutada por la Comunidad de Propietarios del edificio, pues se habían realizado unas obras ilegales y el citado juzgado había dispuesto su remoción.

### **E.Q. 0944/2012 Área de Economía y Hacienda**

Esta investigación de oficio se inició, en virtud de la solicitud de intervención que realizó la Alcaldía del Ayuntamiento de Teguiise, donde ponía de manifiesto, las numerosas quejas recibidas de sus ciudadanos, alegando valores catastrales dispares de sus viviendas con respecto a otras similares, para el mismo ámbito territorial (Isla). Dichas diferencias de valores tienen su importancia porque los valores catastrales como integrantes del patrimonio de los administrados sirven de referencia al acceso de cualquier tipo de ayudas sociales, becas, subvenciones, matrículas de colegios u otras entidades. Por ello, se sugería la necesidad y urgencia de que el Gobierno de Canarias estableciera parámetros o coeficientes correctores en la determinación de los umbrales de renta y patrimonio, para los casos en que se hubieran producido actualizaciones del valor catastral de los inmuebles de unos términos municipales, con respecto a otros en los que no, a la hora de acceder a las citadas ayudas, becas, subvenciones, etc.

Se requirió del Gobierno de Canarias, dentro de su ámbito competencial, la modificación normativa, al objeto de establecer parámetros o coeficientes correctores de ponderación en la determinación de los umbrales de renta y patrimonio, en los citados de casos, que sirviera de referencia en el acceso de cualquier tipo de ayudas sociales, becas, matrículas de colegios u otras entidades.

Se le sugirió dadas las diferencias ostensibles en las valoraciones catastrales observadas (valores catastrales medios, de bienes inmuebles de uso residencial en los municipios revisados en el período 2005-2008 de toda la Comunidad Autónoma de Canarias), la aplicación de un coeficiente corrector aplicable en la determinación de los umbrales del patrimonio familiar, elevando su límite máximo, y que nos informara de las medidas a adoptar.

La institución entendió la cuestión, de Interés General, pues se estimó que el Gobierno de Canarias dentro de su ámbito competencial, debe asegurar la cohesión social y la igualdad de oportunidades, modificando la normativa.

La Presidencia del Gobierno de Canarias informó que los departamentos competentes por razón de la materia eran las Consejerías de Presidencia, Justicia y

Seguridad y la de Economía, Hacienda e Igualdad, a las que se les había dado traslados de los escritos.

A día de la fecha, estamos a la espera de que las citadas Consejerías informen oportunamente sobre el particular.

### **E.Q. 0963/2012 Área de Educación**

Con fecha 11 de mayo de 2011 se aprobó el DECRETO 114/2011 de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, del Gobierno de Canarias, hoy Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad, por el que se regula la Convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias, atendiendo a la Ley Orgánica de Educación 2/2006 que establecía como principios inspiradores del sistema educativo la prevención de conflictos y la resolución pacífica de estos.

Desde la aprobación del decreto y su entrada en vigor ,se han registrado varias quejas solicitando intervención del Diputado del Común ante disconformidad en la aplicación del decreto 114/2011, alegando falta de garantías ante la incorporación de las medidas correctoras y/o sancionadoras en la comunidad educativa, así como, la registrada por la Asociación UDECA (Unión de Estudiantes de Canarias) respecto al no desarrollo de las disposiciones contenidas (derecho a la discrepancia y la no regulación del defensor del estudiante) en este decreto normativo.

La queja de oficio se remitió a la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad, comunicando apertura de investigación de oficio al objeto de supervisar el desarrollo normativo del decreto, los procedimientos y medidas incoadas en los centros educativos canarios. Por parte de la Consejería se ha recibido respuesta, informando de todas las acciones, medidas y trabajos realizados en la consolidación de esta normativa en toda la comunidad educativa.

### **E.Q. 0970/2012 Área de Servicios Sociales**

Se ha acordado la iniciación de una actuación de oficio en el área de servicios sociales, cuyo centro de actuación son los denominados albergues o centros de alojamiento alternativos de personas; siendo determinante para la apertura de esta investigación de oficio, los antecedentes existentes en nuestra Institución de quejas reiteradas desde el año 2011 y que se incrementan en el año 2012, donde los ciudadanos nos comunican que

cuando se ven abocados a recurrir al apoyo de las administraciones públicas, estas ofrecen respuestas insuficientes y, en algunos casos, deficientes.

Nuestra finalidad es conocer la prestación del alojamiento alternativo, a través de un cuestionario (que se remite adjunto a esta comunicación), conocer la realidad de dichos centros, su organización, funcionamiento, y su finalidad, así como si cuentan con un proyecto de vida personal para las personas que se acercan a ellos, o si solamente se trata de un lugar pasajero de alojamiento de personas. Es decir, queremos conocer su proceder, sus errores, sus aciertos, para así poder valorar desde la óptica de los usuarios la existencia del recurso, conjugándolo con las demandas que los usuarios nos plantean a través de sus quejas.

El Diputado del Común se ha dirigido solicitando informes, a las administraciones públicas implicadas, especialmente a los Cabildos insulares de Lanzarote, Fuerteventura, Tenerife y Gran Canaria, por contar estas islas con centros de esta naturaleza; así como a los ayuntamientos de Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria por contar con centros de naturaleza municipal de larga trayectoria. Igualmente nos hemos dirigido a la Dirección General de Políticas Sociales e Inmigración de la Consejería de Políticas Sociales del Gobierno de Canarias. Pero también, y conscientes de la ausencia de competencias, nos dirigimos a otras organizaciones no gubernamentales como Cáritas o Asociaciones sin ánimo de lucro, que vienen prestando este servicio a un número cada vez mayor de solicitantes, para que si así lo deseaban, prestaran su colaboración al Diputado del Común para el enriquecimiento de nuestro trabajo.

Se han remitido las peticiones de informe a los destinatarios indicados, sin perjuicio de un contacto previo directo con los centros de alojamiento de personas, y actualmente estamos a la espera de la formalización de las respuestas.

#### **E.Q. 1.146/2012 Área de Vivienda**

El pasado 25 de junio de 2012, se publicó en el Boletín Oficial del Parlamento de Canarias, nº 213, La Ley 4/2012, de 25 de junio, de medidas administrativas y fiscales, en cuyo Título VI, Vivienda, artículo 33, establece modificaciones a la Ley 2/2003, de 30 de enero, de Vivienda de Canarias, que hace necesaria la investigación de oficio, tanto de la situación en la que quedarán los posibles beneficiarios como la regularización de las ocupaciones de viviendas sin título legal, tal y como establece la Disposición adicional decimoquinta, a fin de garantizar el derecho a una vivienda digna, así como las disposiciones que se hayan adoptado o se vayan a adoptar para ejecutar dicha disposición adicional.

Asimismo el Instituto Canario de Vivienda dispone de un listado de las viviendas ocupadas sin título legal, y en caso de que no dispusiera del mismo, medidas que se van a adoptar para llegar a todos los posibles beneficiarios, modelo de solicitud a disposición de los interesados, así como las disposiciones que han sido adoptadas por el Organismo competente para poder ejecutar la misma

#### **E.Q. 1.147/2012 Área de Vivienda**

Esta Institución ha tenido conocimiento a través de diversas quejas presentadas por los ciudadanos de la existencia de posibles viviendas protegidas desocupadas.

Tal y como establece la normativa es obligación de los adjudicatarios y de su unidad familiar de destinar las viviendas al domicilio habitual y permanente.

A la vista de las anteriores consideraciones, se hace necesario la investigación en cuanto a las labores de inspección y comprobación realizadas por el Instituto Canario de la Vivienda, así como, la actualización del parque público de viviendas que forman parte de su patrimonio, debido a las dificultades con las que encuentran los más desfavorecidos para acceder a un hogar estable y a una vivienda digna

#### **E.Q. 1.166/2012 Área de Vivienda**

Esta institución ha detectado distintas incidencias, en relación a la importancia del número de quejas presentadas por los ciudadanos, en los procedimientos de segundas adjudicaciones de viviendas de promoción pública por parte del Instituto Canario de la Vivienda, en cuanto a la denegación y falta de respuesta a la solicitud de vivienda de segunda adjudicación, una vez que se ha valorado la situación como propuesta para segunda adjudicación de vivienda, por parte de los Servicios Sociales y Vivienda Municipales, sin que se haya producido segundas adjudicaciones por parte del Instituto Canario de la Vivienda.

En concreto a través de las gestiones telefónicas mantenidas con las trabajadoras sociales de los Ayuntamientos, en relación a las valoraciones efectuadas en cuanto a las propuestas para segundas adjudicaciones, se informa a esta Institución que el

Instituto Canario de la Vivienda, ha paralizado los procedimientos de segundas adjudicaciones de viviendas, sin que se tenga conocimiento de si existen medidas cautelares o alternativas que se hayan adoptado al respecto.

Al mismo tiempo, hemos de establecer que de los informes trasladados por el Instituto Canario de la Vivienda a esta Institución, en ningún momento se informa que los procedimientos de segundas adjudicaciones de viviendas estén paralizados.

### **E.Q. 1.174/2012 Área de Economía y Hacienda**

Esta queja de oficio se inició al objeto de investigar, las múltiples quejas que se venían recibiendo en relación con las llamadas “participaciones preferentes” por ciudadanos personas que denunciaban la falta de información sufrida y el abuso cometido por sus respectivas entidades financieras, que se habrían aprovechado de su desconocimiento para obtener unos ingresos con promesas de unas ventajas y/o condiciones que finalmente no se habían cumplido.

Al margen de que las entidades de crédito son jurídico privadas, y por tanto, no podían ser objeto de supervisión por parte de esta Institución, se consideró la necesidad de realizar una serie de actuaciones cuyo único objetivo era propiciar una mejor tutela de los derechos de las personas afectadas por esta prácticas abusivas. Las actuaciones estaban dirigidas a informar puntualmente a la Oficina del Defensor del Pueblo Estatal, a dirigirnos a la Dirección General de Consumo del Gobierno de Canarias y a la Fiscalía Superior del Tribunal Superior de Justicia de Canarias. Esta Institución estaba preocupada ante las consecuencias derivadas de dicha situación, y que había afectado a muchos ciudadanos canarios, especialmente del colectivo de la tercera edad.

La Defensora del Pueblo nos informó que habían formulado varias Recomendaciones y tras recibir la información solicitada de la Administración, habían realizado nuevas Recomendaciones a “ la Comisión Nacional del Mercado de Valores”, sobre la necesidad de promover acuerdos entre los inversores y las entidades de crédito para limitar los daños sufridos por los inversores, y recomendarle el uso de instrumentos del ordenamiento jurídico para reponer el orden jurídico conculcado, y a “ la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa”, para que otorgara mayores competencias a la CNMV para proteger a los inversores y subsidiariamente creara mecanismos extrajudiciales efectivos, en sede administrativa, para resolver

conflictos y evitar la vía judicial, así como, que propiciara un mercado transparente, sin cláusulas oscuras que permitiera el necesario equilibrio entre las partes.

La Dirección General de Consumo del Gobierno de Canarias nos informó que de las 6200 reclamaciones presentadas en lo que iba de año, solamente 5 se referían a adquisiciones de participaciones preferentes. En esos supuestos se había informado a los interesados de la existencia de un procedimiento específico de reclamación a la vez que remitían las mismas a los correspondientes departamentos o servicios de atención al cliente de las entidades.

El Fiscal Jefe del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, nos convocó a una reunión donde se le expuso los criterios de esta institución, y por parte de la Fiscalía se nos informó de sus criterios con respecto a las Participaciones Preferentes. Se acordó la colaboración mutua para buscar soluciones imaginativas y económicas para los afectados.

#### **E.Q. 1.190/2012 Área de Mayores**

Esta queja alude nuevamente a la posible situación de desprotección social en la que se podía encontrar una persona mayor, vecina de la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria. La inmediata intervención del Instituto AS de Atención Social y Socio sanitaria del Cabildo de Gran Canaria permitió que se le asignara una plaza en el Centro Sociosanitario de Santa Brígida, por motivo de urgencia socio sanitaria.

#### **E.Q. 1.373/2012 Área de Economía y Hacienda**

Esta queja se inició al objeto de determinar si las cuantías en concepto de efectos retroactivos de las prestaciones económicas previstas en el artículo 18 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, una vez aplazadas y su abono periódico en pagos anuales, se le estaba reconociendo y abonando a los beneficiarios de la prestación económica, el interés legal o alguna medida compensatoria.

Dada la previsión legal sobre las cuantías en concepto de “ efectos retroactivos de las prestaciones económicas” previstas en el artículo 18 de la Ley 39/2006, de 14 de

diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, para los casos en que los mismos se hayan generado desde la fecha de la solicitud, pueden ser aplazadas y su abono establecido en pagos periódicos anuales de igual cuantía, en un plazo máximo de ocho años desde la fecha de la resolución firme de reconocimiento expreso de la prestación, si así se acuerda por las administraciones competentes y que las respuestas dadas a los ciudadanos por la Viceconsejería de Políticas Sociales e Inmigración del Gobierno de Canarias, “sobre la obligación del abono de intereses legales en caso de aplazamiento”, o alguna medida compensatoria, son ambiguas y no ha resuelto con claridad el problema.

Se requirió al Gobierno de Canarias, para que informara, si contempla el reconocimiento y abono de los intereses legales, o medida compensatoria, y si había realizado las gestiones necesarias para que los reconociera y abonara la Administración General del Estado.

#### **E.Q. 1.462/2012 Área de Discapacidad**

Ha manifestado públicamente el colectivo de personas con discapacidad auditiva, que vienen exigiendo del Gobierno de Canarias, que el teléfono de emergencias pueda ser accesible para ellos. Solicitando que si bien el problema más inmediato puede resolverse mediante la operatividad del servicio de mensajes de texto, las personas sordas tienen otras propuestas para hacer más accesible el 112 al colectivo. Les gustaría que se incluyera el Whatsapp, un medio de comunicación que se ha generalizado especialmente entre los sordos y las video llamadas. Por nuestra parte debemos advertir que la discriminación por discapacidad contraviene el artículo 14 de nuestra Constitución y la Convención de internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad. La gestión del servicio 112 corresponde a la Dirección General de Seguridad y Emergencias, dependiente de la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad del Gobierno de Canarias. Por ello solicitaremos a dicha administración, que nos informe sobre las actuaciones que adelanta el Servicio de Emergencias Canario - 112 para hacerlo un servicio esencial accesible para todas las personas.

#### **E.Q. 1.463/2012 Área de Mayores**

Esta vez la noticia pública hacía referencia a la situación de una persona en la ciudad de Arrecife, con graves problemas sociosanitarios. Solicitados los correspondientes

informes tanto al Ayuntamiento de la población, como al Cabildo Insular de Lanzarote, se observó que ambas administraciones estaban interviniendo en favor de esa persona, gestionándole ayudas puntuales de emergencia social y otros recursos.

### **E.Q. 1.518/2012 Área de Medio Ambiente**

Habiendo tenido conocimiento, mediante escrito, de la preocupación que siente el Consejo Escolar del Instituto de Enseñanza Secundaria (IES) Alonso Pérez de Santa Cruz de La Palma, por el mal estado en el que se encuentra el Barranco de Las Nieves, este Diputado consideró conveniente la apertura de una investigación sobre el tema.

El problema radica en que, al parecer, el excesivo crecimiento de la vegetación y la alarmante acumulación de basuras y escombros en su cauce, han provocado la actual situación de abandono y suciedad, pudiendo todo ello originar graves problemas de salud pública y riesgos innecesarios, especialmente, con la llegada de las próximas lluvias y el alto nivel de precipitaciones registrado estos últimos años.

Todo esto ha suscitado bastante inquietud entre algunos ciudadanos, máxime teniendo en cuenta que en esa zona hay instalaciones que albergan y por la que transitan muchos jóvenes y menores.

A estos efectos se ha solicitado informe al Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma y al Consejo Insular de Aguas de La Palma, como administraciones responsables por razón de la materia con la intención de que, en su caso, se adopten las medidas necesarias para evitar situaciones de riesgo innecesario para las personas.



## 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](http://www.diputadodelcomun.com) pueden estudiarse los expedientes tramitados y estudiar los problemas concretos y específicos de cada reclamación.

#### ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

Un año más hemos observado una pasividad generalizada en la actuación de la Administración ante las denuncias formuladas por los ciudadanos, lo cual hace que, en muchos casos, lo que inicialmente era una simple molestia, se convierta en una auténtica pesadilla para los reclamantes, ya que estamos ante actividades que impiden el descanso y generan efectos perjudiciales tanto para la salud física y mental, como para nuestro entorno y, con el tiempo, la sensibilidad de las víctimas aumenta, a la vez que el infractor se siente amparado por esa desidia administrativa.

Durante la tramitación de varios expedientes hemos podido constatar que los recursos humanos con formación jurídica para incoar expedientes sancionadores, existentes en los ayuntamientos a veces son escasos, y pese a su decisión de iniciar el expediente administrativo correspondiente, en la práctica no se hace con la prontitud deseada.

La experiencia en el área nos indica que el retraso habido en los expedientes se debe, en parte, a la escasez de medios, tanto personales como materiales, que padecen en la actualidad las corporaciones locales, por lo que, con frecuencia, se ven en la necesidad de solicitar la colaboración y cooperación de otras administraciones, generalmente de los Cabildos Insulares, tal y como establece la Ley.

Ésta es una situación cada vez más habitual, pudiendo constatar en muchas de las quejas tramitadas que ese requerimiento se prolonga en el tiempo y que no es efectivo, puesto que, una vez efectuado, no se hace un seguimiento del mismo y, generalmente, o bien no es contestado por la administración llamada a colaborar, o bien no es tramitado

correctamente, con lo cual los ciudadanos ven frustradas sus pretensiones (una medición con sonómetro de ruidos y vibraciones en su vivienda, una inspección técnica en una industria, o un estudio geológico, etc.).

Obviamente, este problema al que nos referimos se hace aún más patente en aquellos expedientes relativos a las molestias generadas por animales (especialmente de granja), de manera que, es habitual observar como la Administración, al no contar con medios suficientes, no puede llevar a cabo la ejecución subsidiaria de las resoluciones que ordenan el desalojo y posterior realojo de los mismos en otro lugar donde no causen molestias.

Evidentemente, el anormal funcionamiento de los servicios públicos en relación a la inejecución de las resoluciones administrativas dictadas, promueve la posibilidad de interponer el procedimiento correspondiente para exigir a la Administración el cumplimiento de sus propios actos e incluso cabrían indemnizaciones por los perjuicios ocasionados a las víctimas.

No obstante, pese a no tratarse de una cuestión que pueda solucionarse fácilmente, debe primar el interés general de salubridad y seguridad sanitaria, y nos resulta necesario hacer un llamamiento a las administraciones públicas para que realicen un mayor esfuerzo por optimizar los recursos existentes ya que su inactividad equivaldría a declararse incapaz de satisfacer el esencial objetivo de la salud pública.

### **ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO**

El artículo 51 de la Constitución española dispone que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, y que promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios. Asimismo, el artículo 31 del Estatuto de Autonomía de Canarias confiere a la Comunidad Autónoma de Canarias competencia exclusiva en materia de defensa del consumidor y usuario.

No obstante, a través de la quejas recibidas se ha comprobado cómo el ciudadano tiene un gran desconocimiento acerca de cómo ejercer sus derechos cuando se siente perjudicado en su condición de consumidor o usuario final de bienes y/o servicios. Esto

viene a evidenciar que sigue siendo necesario articular campañas, o medidas de difusión destinadas a concienciar y educar a los consumidores de cuales son sus derechos, así como el fomento del asociacionismo entre los consumidores como la mejor vía no solo para reclamar los daños o perjuicios ocasionados cuando el bien o servicio final difiere de lo contratado.

En otro orden de cosas, las quejas también han puesto de manifiesto que se producen retrasos considerables, por parte de los órganos de las administraciones públicas canarias con competencias en materia de consumo, en responder a las hojas de reclamaciones o denuncias planteadas por los ciudadanos, transcurriendo amplios plazos de tiempo hasta que el ciudadano recibe una contestación sobre la resolución recaída en los expedientes de reclamación.

### **ÁREA DE DISCAPACIDAD**

Nuevamente debemos reflejar en este apartado, que sigue estando pendiente el desarrollo normativo que permita el cumplimiento en nuestro territorio, de lo establecido en el Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre, por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad, por el que debe constituirse en nuestro ámbito autonómico una Junta arbitral de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal, cuyo ámbito de actuación territorial coincide con el correspondiente de la Comunidad Autónoma, mediante la firma del correspondiente convenio con la Administración Central.

De igual forma, 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, que si bien es común para todo el territorio del Estado, será objeto de tipificación por el legislador autonómico (art. 1.2), sin perjuicio de aquellas otras infracciones y sanciones que pueda establecer en el ejercicio de sus competencias. En todo caso, ese régimen de infracciones ha de garantizar la plena protección de las personas con discapacidad, ajustándose a lo dispuesto en la citada Ley.

Con el citado desarrollo normativo, se hace urgente que abordemos la modificación de nuestra normativa territorial sobre accesibilidad, a saber, Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación, y su

reglamento, que hacen referencia a conceptos tan negativos como el de barreras, ampliamente superado con la aprobación de la Ley 51/2003, de 21 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal, y más recientemente, con la Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, tratado de derechos humanos ratificado por España e incorporado a nuestro derecho positivo, vigente desde el 3 de mayo de 2008.

Conocemos la existencia de un borrador de anteproyecto de ley territorial de accesibilidad, presentado por la entonces Viceconsejería de Políticas Sociales e Inmigración en sesión del Consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras.

Nosotros, sin pretender usurpar las competencias que tiene el Consejo Consultivo de Canarias, advertimos que el citado anteproyecto incorpora en un mismo texto las estrategias para alcanzar la accesibilidad universal y de lucha contra la discriminación, a la vez que el régimen sancionador en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal, lo que puede resultar contrario al marco normativo vigente.

Ejemplo de normativa de segunda generación, lo tenemos en la Ley Foral Navarra 5/2010, de 6 de abril, de accesibilidad universal y diseño para todas las personas.

Los particulares y las asociaciones de personas con discapacidad, siguen exigiendo el cumplimiento de la normativa vigente en materia de accesibilidad universal. El hecho de que al Consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras, no se le dote de medios materiales y personales, que puede obtenerlos de la misma instrucción de los procedimientos sancionadores, privando a las personas con discapacidad de un órgano técnico asesor especializado, que cumpla con las competencias que tiene atribuidas por la normativa territorial de 1995 y especialmente en el Reglamento de la Ley del año 1997. Lo que ha llevado inclusive, a Corporaciones Insulares como el Cabildo de Tenerife a dotarse de órganos propios como la Sociedad insular para la promoción de las personas con discapacidad SINPROMI, SL. Es el caso, que desde la institución se remitieron en años pasados varias quejas al citado Consejo, sin que hasta la fecha se haya comunicado el resultado de las actuaciones iniciadas, si las hubo.

### **Acceso a recursos de apoyo para las personas con discapacidad**

En este apartado debemos reflejar nuevamente un asunto que ha motivado quejas ciudadanas y la incoación de actuación de oficio durante este ejercicio 2012, relativo a la situación de las personas con trastornos graves de conducta y sus familias. Al igual que

reflejamos en el apartado de personas mayores, la situación de las personas con trastornos graves de conducta, que tienen orientación del centro base para recurso residencial, es distinta según vivan en una u otra isla.

Actualmente, con los últimos datos que poseemos en la isla de Gran Canaria siguen estando en lista de espera para recurso residencial 25 personas y, en el caso de la isla de Tenerife, según informe de la Directora General de Políticas Sociales a fecha 13 de agosto de 2012 *“sin ninguna persona en lista de espera”*. Del resto de las islas no tenemos datos por no tener abierta ninguna queja en este sentido. No podemos seguir hablando de igualdad de oportunidades, cuando permanecen en nuestro territorio desigualdades como la expresada, que no pueden ser paliadas de ninguna forma por los entornos familiares, carentes de los medios y conocimientos técnicos para abordar las complejas situaciones que presentan sus familiares, que ha sido valorados y se les ha orientado hacia un recursos residencial como el único apoyo posible. Privándoles por tanto del derecho a la salud y a mejorar sus condiciones de vida, en definitiva contraviniendo el principio de igualdad real y efectiva, que nuestra jurisprudencia constitucional, desde sus primeros momentos, le ha reconocido su fuerza vinculante y su consideración como auténtico límite a la acción de los poderes públicos.

Por cierto, conviene recordar que además de ratificar la Convención, España también ratificó el Protocolo Facultativo de la misma, eso quiere decir que una persona o grupo de personas puede dirigir una comunicación al Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, alegando ser víctimas de una violación por el Estado Parte de cualquiera de las disposiciones de la Convención, o en nombre de esas personas o grupos de personas.

### **Valoración y calificación del grado de discapacidad de las personas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias**

Finalmente, nuestra Comunidad Autónoma a través de la Orden de 18 de octubre de 2012, de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda (Boletín Oficial de Canarias núm. 210 del 25 de octubre de 2012) ha regulado el procedimiento para reconocer a las personas con discapacidad en el grado que le corresponda, a fin de que puedan acceder a los beneficios, derechos económicos y servicios que otorguen los distintos organismos públicos, así como los aspectos relativos a la composición, funciones y régimen de funcionamiento de los Equipos de Valoración y Orientación, además del contenido y requisitos de los dictámenes técnico-facultativos que aquellos emiten.

Este desarrollo normativo, se completa con la dotación de medios técnicos destinados a mejorar los plazos de tramitación y resolución de las solicitudes, de los Equipos de Valoración y Orientación. Estas nuevas realidades, han permitido disminuir el número de quejas recibidas sobre demoras en el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad, en relación con las recibidas en años anteriores.

### **ÁREA DE DEPORTES**

En relación al total del número de quejas que trata esta Institución no es significativo el volumen de las tramitadas en esta área, ahora bien, los temas atendidos, si tienen cierta relevancia.

Se observa un ligero incremento de las quejas, cambiando la tendencia de años anteriores en que los interesados eran personas físicas, y ahora los reclamantes, en mayor medida, son asociaciones o clubes deportivos. 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.

En general las quejas tramitadas, y en correspondencia con la situación económica actual, vienen referidas a solicitudes de subvenciones no atendidas o denegadas, así mismo, a la imposibilidad de las corporaciones locales de conceder el uso de las instalaciones deportivas municipales, por la saturación de las mismas.

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 mayor agilidad en el tiempo de respuesta en la remisión de los informes solicitados por esta institución.

### **ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA**

Como venimos subrayando en los informes de años anteriores, y no ha sido una excepción en éste, en el área de Economía y Hacienda, el principal problema detectado

es la inactividad de las administraciones públicas o la falta de respuesta a las solicitudes, alegaciones, y recursos de los ciudadanos, obviando la ineludible 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.

Reiteramos lo informado en años anteriores, que 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, como mandata el artículo 104 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, observando esta Institución, que la administración pública mostrando una pasividad absoluta, no contesta o en el mejor de los casos, lo hace tarde, cuando el interesado reitera su petición, en algún caso por tercera vez, lo que produce una alto grado de frustración en el ciudadano, que si bien tiene la pretensión de que se le resuelva su reclamación, finalmente, termina resignándose y dándose por satisfecho con que la administración pública a la que se ha dirigido, se digne contestarle.

Esta exigencia legal, y la obligación de declarar de oficio la prescripción y la caducidad de los procedimientos, cuando ambas se han producido por imperativo legal, salvo raras excepciones, no se produce nunca, dejando vacío de contenido el precepto normativo.

En orden de importancia, en cuanto a los problemas detectados por esta institución en el funcionamiento de las administraciones públicas, le sigue, la no devolución de ingresos indebidos o la exigencia indebida de tributos.

En los informes de años anteriores, también se hizo especial mención de esta problemática. La falta de devolución de ingresos indebidos, cuando los mismos ya han sido reconocidos por la administración pública o, cuando el ciudadano los solicita, incluso de forma reiterada, 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 con el principal.

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. Hicimos notar en el informe del año anterior que 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, en la vía de apremio, se le notifica en el mismo domicilio. Ello produce indefensión y desconcierto 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, y en correspondencia con la difícil situación económica que estamos atravesando, 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 exponencialmente en este año, y la demora de la Administración Pública en abonar los servicios prestados por los particulares, personas físicas o jurídicas. Se observa, de forma general, un retraso de la administración en los abonos superiores a los dos e incluso tres años, desde que nació la obligación de pago.

Debemos también significar, aunque sea de forma reiterada, lo que viene siendo práctica habitual en el funcionamiento de las administraciones públicas, 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

Con algunas diferencias respecto a años anteriores, las quejas que se han recibido en esta Institución se han referido a diversas cuestiones que expondremos por agrupación de conceptos o rubricas, destacar las siguientes: siguientes:

### **Disconformidad en la escolarización del alumnado**

Esta quejas destacan al inicio de cada curso escolar, principalmente en infantil y primaria. Asimismo, este año, se han incrementado en el acceso a Ciclos Formativos de grado medio, ante la alta demanda de los mismos, no obstante, tras intervención de esta Institución se han resuelto favorablemente.

Cabe destacar el inicio de expediente de queja respecto a disconformidad al traslado de alumnado, que cursaba primer ciclo de educación secundaria obligatoria en un centro educativo de primaria, a su centro de Educación Secundaria de referencia, por entender los padres y madres de alumnos una merma en la calidad educativa del alumnado, finalmente se resuelve con incorporación, según respuesta administración, atendiendo a lo determinado en la norma y atendiendo a informes pedagógicos y organizativos que lo determinaban.

Mayor disconformidad han generado las distintas ordenanzas en el ámbito municipal, para el acceso a escuelas infantiles por alumnado de cero a tres años, en relación a escasa disposición de plazas subvencionadas, precios públicos desproporcionados para las no subvencionadas o imposibilidad de acceso de las familias más desfavorecidas frente a los precios establecidos por las empresas adjudicatarias en las externalizaciones de estos servicios por las administraciones. Sin duda alguna, recibidas las distintas respuestas a las mismas, amparados en la legislación vigente, refleja una administración más preocupada por reducir déficit presupuestario que políticas activas que favorezcan, la educación temprana del alumnado de sus localidades e incluso la igualdad de oportunidades, de los que menos tienen.

Asimismo continuamos encontrando, aunque en menor medida, quejas respecto a mala praxis por parte de Centros Educativos Concertados en el cumplimiento del concierto educativo, destacando irregularidades en escolarización extraordinaria, sin la previa autorización del órgano competente, lo que ha conllevado una intervención de este comisionado en su tarea de supervisor que ha concluido en resolver el acceso a escolarización de forma reglada por el centro concertado, con intervención órganos competentes de la administración educativa

### **Disconformidad en la incoación de procedimientos ante conductas disruptivas alumnado, conflictos de convivencia o falta de disciplina en centros educativos**

En este aspecto, nos encontramos con varios expedientes que generan desacuerdos, bien en conductas inadecuadas entre alumno-profesores, conductas incorrectas de alumnos entre sí y conflictos entre familias-equipos directivos y que según reclamantes causan perjuicios irreparables al alumnado y al sistema educativo.

Atendiendo a las distintas intervenciones desde esta área y en colaboración con administración educativa hemos conseguido que se dinamice la mediación como un procedimiento adecuado en muchos de estos expedientes de queja, no obstante presenta mucha dificultad que los centros educativos, apliquen un procedimiento disciplinario que nada tienen que ver con su labor como profesores, generando conflictos innecesarios con los entornos familiares implicados.

Efectivamente la aprobación del Decreto de Convivencia 114/2011 de 11 de mayo pretende establecer normas de convivencia que favorezcan la resolución de conflictos en el ámbito educativo, pero su aplicación no ha sido del todo efectiva atendiendo al número de quejas planteadas en este comisionado que originaron la apertura de Investigación de Oficio con el objetivo de impulsar desarrollo reglamentario del mismo con el fin de dar una respuesta equitativa con igualdad de criterios en la aplicación de dichos procedimientos. Cabe destacar la buena disposición de la administración en este asunto, con incorporación de distintas medidas y decisiones que favorezcan un clima escolar acorde con los principios de tolerancia, igualdad respeto y responsabilidad compartida.

### **Denegación de ayudas al estudio**

Este es otro de los asuntos que mayor número de quejas ha generado en esta área. Algunas de ellas son trasladadas a la Defensora del Pueblo a nivel nacional, por cuanto se tratan de reclamaciones al Ministerio de Educación. En la mayoría de los casos por dificultades en tramites en página web del ministerio y en otros, por denegaciones ante datos patrimoniales que no permiten acceso a las unidades familiares, atendiendo a bases convocatorias.

El resto de expedientes se refieren a las ayudas que se conceden por las distintas administraciones canarias, discrepando en criterios de admisión, o bien, en muchos casos, ante los requerimientos de devolución por no destinar la beca a la finalidad para la que se concedió (matriculación, asistencia a clase, presentación a exámenes y abono de los gastos para lo que se concede la ayuda) y en otros por incompatibilidad con las concedidas por otras administraciones.

### **Disconformidad de comunidades escolares de varios Institutos de Enseñanza Secundaria ante los recortes presupuestarios en los servicios educativos, que repercuten gravemente en la calidad de la enseñanza**

Por medio de esta institución han solicitado se inste la declaración de Inconstitucionalidad del Real Decreto -Ley 14/2012 de 20 de abril, publicado en BOE nº125 del pasado 25 de mayo. Dicha norma determina las medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo, siendo trasladadas a la Defensora del Pueblo en defensa de los derechos fundamentales alegados por reclamantes.

### **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 una Justicia ágil y cercana al ciudadano.

### **Dilación en la tramitación de los procedimientos judiciales, que los jueces atribuyen a la falta de medios materiales y humanos**

Se han producido modificaciones legislativas encaminadas a solucionar dicho problema. Así, por ejemplo la Ley 37/2011, de Agilización Procesal. Pero dichos avances se van quedando en el papel, porque no se dota de medios, materiales y humanos, a la Administración de Justicia. Dotación que, en este caso, corresponde a la Administración Autónoma.

La crisis económica es la excusa que utilizan las autoridades competentes para ir retrasando la asignación de los citados recursos.

Ahora bien, en épocas de crisis, como la que estamos viviendo, se deben establecer prioridades. La Justicia, que ya de por sí debe ser ágil, porque si no, no es Justicia, debe serlo más ahora. El ciudadano acude a los tribunales como último recurso y la pronta resolución de los pleitos, normalmente relacionados con cuestiones económicas, se hace más necesaria ahora. Por tanto, la dotación de medios suficientes a los Juzgados, en aras de la agilización de la Justicia, debe ser una prioridad.

### **Trato dispensado al ciudadano en los Juzgados**

Aunque no ocurre en todos los Juzgados, ni todo el personal de la Administración de Justicia actúa de la misma manera, lo cierto es que muchos ciudadanos se quejan del

trato que reciben. De las quejas se infiere que obedece a la falta de formación, y que se agrava por la falta de medios.

La solución a este problema no puede ser otra que la formación adecuada, en línea con la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia.

### **Dilación en la emisión de informes por parte de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias**

En la mayor parte de los casos es preciso reiterar, varias veces, la petición de informe, lo que retrasa en demasía la tramitación de las quejas y, por ende, la respuesta al ciudadano.

### **Demora en la emisión de informes por parte de las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita**

También esta Institución se ve obligada a reiterar, varias veces, las peticiones de informes a las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita, generalmente relacionados con quejas en las que los reclamantes manifiestan dilación en la tramitación de los expedientes de Asistencia Jurídica Gratuita.

### **Disconformidad de los ciudadanos con la actuación de los abogados del turno de oficio y las declaraciones de insostenibilidad de los mismos**

Como ya se señaló en el pasado ejercicio, la disconformidad de los ciudadanos obedece, en la mayoría de los casos, a la nula o escasa información al ciudadano por parte del personal al Servicio de Orientación del Colegio de Abogados correspondiente.

Insistimos en que debe solucionarse a partir de la colaboración entre la Administración Autónoma competente en materia de Justicia y los Colegios profesionales, orientada a la formación del personal implicado y el seguimiento periódico de su actuación.

## **ÁREA DE MEDIO AMBIENTE**

Durante este ejercicio hemos podido detectar que, en líneas generales, los ciudadanos se dirigen a este Diputado por las escasas actuaciones en suelo rústico llevadas a cabo por las administraciones públicas con competencia en la materia.

Hay que señalar que, aunque esto sea una realidad, lo cierto, es que muchas de esas denuncias son formuladas de manera generalizada e inconcreta, lo cual dificulta en ocasiones la respuesta ofrecida por la Administración, pues las actuaciones genéricas no pueden ser objeto de una respuesta operativa específica.

Otro de los grandes problemas que hemos podido constatar es el retraso por parte de la Administración al tramitar los expedientes, especialmente los relacionados con el cobro de subvenciones de las áreas de influencia socioeconómica de los Parques Nacionales de Canarias, en los que, por diferentes motivos, la Administración no pudo hacer frente a los compromisos contraídos y resolver la convocatoria correspondiente al ejercicio 2010.

La ineficaz gestión de esas subvenciones provocó la frustración de las expectativas de muchos ciudadanos que no pudieron acceder a las ayudas a las que por ley tenían derecho y que se perdieran así unos recursos públicos con cargo a los Presupuestos Generales del Estado.

Al mismo tiempo, debemos añadir que la reorganización del Gobierno de Canarias llevada a cabo en materia de política territorial y medio ambiente, no sólo ha causado gran confusión entre los ciudadanos, sino a los propios trabajadores de las consejerías, por lo que la Administración debería aumentar su esfuerzos a la hora de informar a los denunciantes y de hacer el reparto de los expedientes y, a su vez, de responsabilidades, para que ese traspaso de tareas de unos centros a otros sea coherente y se preste un servicio a la ciudadanía más eficaz.

Asimismo, señalar que la falta de recursos parece haber sido una constante durante los últimos años en las administraciones públicas que ejercen el control de las agresiones al territorio y al medio ambiente y, lógicamente, la actual situación económica que atraviesa nuestra Comunidad ha agravado el problema.

Durante la tramitación de algunos expedientes hemos podido observar como algunas personas, al no disponer de medios suficientes para afrontar el coste que supone deshacerse de los residuos, optan por abandonarlos en cualquier lugar, acumulándose basura en terrenos de propiedad privada, al margen de las carreteras, en barrancos, etc., lo cual no solo causa un daño medioambiental importante, sino que daña el entorno y perjudica gravemente nuestra imagen.

Es evidente que la capacidad de respuesta de la Administración ante este grave problema resulta muy limitada y sería preciso impulsar campañas de difusión de los diferentes Puntos Limpios con el objetivo de potenciar su uso ya que, muchas veces, esas

instalaciones son infrautilizadas por parte de los ciudadanos, debido al desconocimiento general de su existencia.

No obstante, este tipo de situaciones no se deben únicamente a la falta de medios económicos, sino al nulo civismo y escasa educación ambiental de algunos ciudadanos.

En este mismo sentido, hemos podido constatar a través de algunos expedientes el deterioro y abandono que sufren algunas de nuestras playas, zonas recreativas, parajes naturales, parques, etc., pese al enorme esfuerzo realizado por las administraciones, que se ven obligadas a realizar continuas labores de limpieza exhaustiva y retirada de residuos descontrolados, de basura inorgánica (plásticos, latas, etc.) hasta el vertedero autorizado más cercano, e incluso, reparar contenedores y papeleras que sufren constantemente actos de vandalismo.

Por este motivo, debemos hacer un llamamiento a las administraciones públicas para que, ante las infracciones, no sólo aumenten las campañas de concienciación, sino que, en ejercicio de su potestad sancionadora, se exija responsabilidad a los infractores por los daños ocasionados al dominio público, ya que estos suponen una pesada carga para el erario público.

### **ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS**

En el año 2012 hemos apreciado una mejora el tiempo de respuesta y resolución de las quejas recibidas, principalmente gracias a una mayor colaboración y cumplimiento de las administraciones implicadas, no solo en lo que se refiere al tiempo de envío de la información solicitada, sino también porque el contenido de la primera respuesta remitida nos ha servido para contrastar y valorar el motivo de las quejas presentadas. Sin embargo, continuamos insistiendo en la obligación de responder a los requerimientos de esta Institución como comisionado Parlamentario para evitar el retraso en la tramitación de los expedientes de queja, la mayoría motivados en la falta de atención administrativa.

Con respecto a los procedimientos de Responsabilidad Patrimonial, en la generalidad de las quejas tramitadas en esta Institución, no consta que se proceda de conformidad con el artículo 42.4 párrafo segundo de la Ley 30/1992, Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC), dónde se establece la obligación de comunicar a los interesados la incoación del procedimiento con indicación del plazo máximo para resolver y notificar, así como los efectos del silencio administrativo.

Recabado el expediente administrativo no figuran actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución, según se dispone en los artículo 78 LRJPAC y 7 Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de Responsabilidad Patrimonial. El hecho de que, en ocasiones, no asista la razón a los reclamantes, en cuanto al fondo del asunto, no implica que no se cumpla el proceso administrativo de tramitación de este tipo de expedientes, incluyendo la apertura y práctica del periodo probatorio oportuno.

### **ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL**

El mayor número de quejas presentadas en el Diputado del Común se refieren a la falta de actuación y de respuesta de las Administraciones Públicas ante las denuncias que los ciudadanos presentan por la realización de obras ilegales.

Así, la potestad de disciplina urbanística se identifica con la función de control del cumplimiento del Ordenamiento urbanístico que corresponde a las Administraciones públicas, es una actividad reglada e incluye, tanto las medidas de restablecimiento de la legalidad urbanística, como las correspondientes sancionadoras. Ambas, son independientes, persiguen fines diferentes y tienen distinta naturaleza.

De las quejas que hemos tramitado en el presente año constatamos, una vez más, que, en algunos supuestos, 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 y abundando las construcciones y edificaciones en el régimen jurídico de fuera de ordenación.

La inactividad administrativa de algunas administraciones públicas en adoptar, en tiempo y forma, las correspondientes medidas para la suspensión de obras ilegales, así como, una vez adoptadas, la falta de seguimiento sobre el cumplimiento de las mismas sigue siendo un problema patente. En un gran número de quejas cuya investigación ha llevado a cabo esta Institución, se ha podido constatar que las aludidas medidas no se



aplican, aun cuando las obras continúen ejecutándose. Lo anterior ha dado lugar a que, en dichos supuestos, hayamos tenido que requerir a la respectiva administración para que ejercite su competencia.

Se han detectado quejas relativas al deber de conservación de los propietarios sobre sus fincas. Con el deterioro que ha sufrido la economía en los últimos años, con la consiguiente falta de recursos de la mayoría de la población han hecho que la conservación de los inmuebles cada día resulte más difícil.

Dicha problemática expuesta, conlleva que la Administración Pública competente adopte, en el ejercicio de sus funciones de policía en materia urbanística, órdenes de ejecución.

### **ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA**

Consideramos fundamental indicar tres asuntos, uno que persiste, a saber el de las listas de espera, y dos nuevos, que han ostentado especial interés y vigencia en el quehacer de esta Institución:

- Copago farmacéutico
- Obesidad mórbida
- Listas de espera

#### **Copago farmacéutico**

La implantación del copago farmacéutico no vino precedido de un tiempo prudencial de adaptación sino que se caracterizó por cierto grado de improvisación que se plasmó en tres efectos.

Todos ellos han motivado que numerosos reclamantes acudieran a la Institución en búsqueda de información y asesoramiento.

En segundo lugar, el desconcierto en las farmacias que no tuvieron desde el primer momento toda la información precisa para el desarrollo correcto de la atención al cliente. Bien es cierto que luego quedó resuelto.

En tercer lugar, los ciudadanos afrontaron situaciones personales que fueron trastocadas de unos días para otros sin disponer con suficiente antelación el nuevo escenario. Pensemos, por ejemplo, en el colectivo de pensionistas.

### **Lista de espera en obesidad mórbida**

Antes de proceder a comentar la problemática general y recurrente de las listas de espera, es conveniente detenernos en la que atañe a las personas que aguardan en la de obesidad mórbida.

Merece un apartado específico dadas las adversidades colaterales de movilidad e impedimento para llevar a cabo una vida normal por aquellas personas que se encuentran en dicha lista de espera.

En Canarias constituye un problema específico motivado por diversos factores como los hábitos en el consumo y la alimentación generalizados en la población.

Las peticiones de informe que hemos llevado a cabo desde esta Institución nos confirma la situación de dilatada espera de estos ciudadanos, sin apenas avances a medida que transcurren los meses y, lo que es peor, sin vislumbrar una solución, dentro de los medios disponibles, en un plazo prudente.

En concreto, debemos mencionar la situación al respecto en el Complejo Hospitalario Universitario Insular de Gran Canaria. A finales del curso pasado la lista de espera era superior a 450 pacientes.

De hecho, no podían indicar fechas estimadas para la intervención a las peticiones realizadas desde esta Institución. Es más, apuntan que en 2013 dependerá de los recursos disponibles.

Llama la atención la deficiente agilidad en los últimos años en la mencionada lista de espera. Así pues, durante el año 2010 las bajas causadas fueron 107, en el 2011 solo 29 y a finales de 2012 solo habían logrado asistir a 8 pacientes de esta patología.

De este modo, los quirófanos que disponen diariamente están siendo ocupados para el tratamiento de enfermos neoplásicos, urgencias y traslados internos de otros Servicios.

Por último, dado todo lo expuesto, sería conveniente que el Servicio Canario de la Salud se replanteara recuperar un programa especial, o uno similar, al suscrito con una clínica privada que terminó a principios de octubre de 2010. Nos consta que el Hospital Insular de Gran Canaria solicitó de nuevo la apertura de dicho programa pero la Dirección General de Programas Asistenciales resolvió denegarlo. Más allá de la opción que se estime escoger, preferiblemente siempre utilizando los recursos públicos sobre los concertados, urge solventar esta rezagada problemática.

### **Listas de espera**

Como es de resaltar, una vez más, la realidad socioeconómica de Canarias no ofrece a la ciudadanía, por lo general, medios necesarios para ser atendidos en centros médicos de carácter privado.

Es primordial desde esta Institución recordar que, en términos generales, la ciudadanía tiene como su única esperanza y derecho la solvencia del sistema sanitario público a sus diversos padecimientos.

Dicho esto, señalar que hemos conocido de numerosos Expedientes de Queja tramitados en 2012 sobre este asunto (lista de espera para obesidad mórbida, lista de espera para intervención quirúrgica ginecológica, lista de espera en servicio de neurología, lista de espera en traumatología, lista de espera para cierre de colostomía, lista de espera para operación de hernias discales, etc...).

Los datos que nos hizo llegar, por último, el Servicio Canario de la Salud dentro de una actuación de oficio que hicimos fue que, la demora media iba entre los 31 días en la especialidad de dermatología hasta los 140 días en la especialidad de cirugía torácica como parámetros menor y mayor en las que en medio se engloba otras especialidades.

Esta es una realidad insufrible para la ciudadanía concernida que, en vez de una posible mejora, podría empeorarse en los próximos meses.

## **ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA**

### **Extranjería**

Los flujos migratorios han incrementado los Expedientes Queja relacionados con las tarjetas de residencia, la reagrupación familiar, los visados, la nacionalidad y las diversas tramitaciones propias de los consulados.

Debemos señalar que estos aspectos son de competencia estatal por lo que hemos procedido a su traslado al Defensor del Pueblo que es el que puede dirigirse a la Administración General del Estado encargada, por ejemplo, de la renovación de los permisos de residencia, concesión del asilo político o gestión de la solicitud de nacionalidad española. Eso sí, siempre solicitando previamente al ciudadano su consentimiento.

### **Tráfico y procedimientos sancionadores**

Es conveniente destacar los numerosos Expedientes de Queja relativos al desacuerdo con las denuncias de tráfico y la tramitación de los procedimientos sancionadores.

En todo caso, solicitamos un nuevo esfuerzo a los Ayuntamientos para un correcto cumplimiento de las diferentes fases del procedimiento sancionador.

El posible agobio por el cobro de las sanciones de tráfico, muchas de ellas por actuaciones perfectamente sancionables, no permite saltarse alguna fase concreta del procedimiento, no entrar a valorar con mayor detalle las alegaciones de los ciudadanos y, en definitiva, causar situaciones de indefensión.

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.

Siempre 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.

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 de policía local.

Por otro lado, es de recibo mencionar, que en otras ocasiones hemos procedido a inadmitir a trámite o posteriormente archivar Expedientes de Queja porque queda manifestada la ausencia de fundamentación jurídica en las alegaciones del ciudadano en aras de revertir la denuncia. Pero las pautas del procedimiento sancionador hay que cumplirlas.

Por último, mediante comunicación personal en nuestras oficinas o vía telefónica hemos prestado un servicio frecuente de orientación a los ciudadanos que acuden a nosotros recabando información sobre las vías posibles para defender, si consideramos que procede, los argumentos fundados de los reclamantes.

### **Seguridad pública**

Destacan las molestias por ruidos, botellones urbanos, uso inadecuado de la bocina y esporádicas disputas en comunidades de vecinos.

Por otro lado, es frecuente que algunos reclamantes aleguen abuso de autoridad. Por supuesto, esta Institución pide en esos supuestos concretizarla y documentarla si es posible.

En cualquier caso, no puede ser invocada en abstracto porque puede dañar la profesionalidad de un agente policial inmerecidamente.

No obstante, los presuntos acosos o excesos de la actuación policial, de comprobarse, son intolerables en una democracia constitucional cuyas Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado son garantes del Estado de Derecho y, a la postre, de los derechos fundamentales.

El empleo de la potestad pública dese ser, siempre, ajustada al ordenamiento jurídico.

Cuando el asunto atañe 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.

## ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

El mayor número de quejas recibidas en el área de Servicios Públicos se han referido a la atención administrativa, no solo en lo que se refiere la falta de resolución expresa a los expediente que se inician a instancia de parte sino a cuestiones planteadas por el ciudadano que pudiera ser una solicitud de reconocimiento de un derecho o de actuación de la administración en asuntos de su competencia.

La vulneración del deber de la administración de dar resolución expresa a los expedientes que se inician a instancia de parte se produce no solo por la administración local sino también insular y autonómica.

En la tramitación de las quejas en el área de servicios públicos se ha trabajado para activar la actuación administrativa precisamente por esa inactividad y la falta de contestación a los escritos, denuncias, instancias de los ciudadanos.

Detectamos que por parte de algunas Corporaciones locales se deniega el acceso a la información o la documentación, haciendo una interpretación restrictiva de este derecho, lo que nos lleva a concluir que no existe unanimidad a la hora de garantizar este tipo de derechos a los ciudadanos.

En el área de Servicios Públicos se ha incrementado el número de quejas en relación a la falta de respuesta a los escritos de denuncia presentados en la Consejería de Empleo, Industria y Comercio, por disconformidad en la prestación del servicio de suministro eléctrico, falta de notificación de cortes de suministro, calidad del servicio y verificación de contadores. La propia Consejería en sus informes aduce como motivo del retraso en las respuestas a los ciudadanos, la gran carga de trabajo unido a la reducción de efectivos en el servicio, lo que se traduce en una falta de atención administrativa, que en algunos casos puede llegar a suponer al ciudadano una espera de dos años.

Por último, y aunque sólo se han recibido tres quejas en este sentido, se considera de obligada referencia en este Informe que varios grupos políticos en la oposición en Cabildos y Ayuntamientos de las islas han acudido a este Comisionado Parlamentario en busca de amparo ante la imposibilidad de ejercer tareas de fiscalización sobre determinadas actuaciones llevadas a cabo por los grupos de gobiernos municipales e insulares, según el caso. Ello supone un impedimento a su labor de oposición política no pudiendo dotar de contenido efectivo la función de representación que desempeñan los mismos en cuanto a depositarios de la confianza y transmisores del sentir de una parte de los ciudadanos, mermando su capacidad para hacer propuesta que pudieran contribuir a mejorar el gobierno de la comunidad ciudadana que los ha elegido.

## **ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES**

### **Demora en la tramitación de ayudas sociales**

Se observa al igual que en años anteriores, que se incrementan los tiempos para la tramitación y concesión efectiva de ayudas sociales, demorando la efectiva percepción de la ayuda solicitada por un vecino unos seis meses como media.

Esto es debido al notorio incremento de los usuarios de los servicios sociales, que generan un mayor número de expedientes administrativos relacionados con ayudas económicas de emergencia o de primera necesidad, para cubrir aspectos tan básicos como alimentos o pagos de servicios de la luz de las viviendas; y en contraposición no existe un incremento de personal en esas áreas que agilice la tramitación de dichas solicitudes.

Debe también señalarse que en muchos casos, si bien existen informes favorables de los técnicos de servicios sociales, las demoras se producen en la oficina de intervención municipal donde se dilata el pago.

### **Demoras en la resolución de solicitudes de la Prestación Canaria de Desempleo**

Se observa un aumento de expedientes de quejas con motivo de la tramitación de la Prestación Canaria de Inserción (PCI), a causa de una excesiva espera por parte de los ciudadanos para la resolución de los mismos.

Cabe destacar que si bien la Dirección General de Políticas Sociales -órgano encargado de la resolución del expediente sobre PCI-, no suele incumplir el plazo legalmente fijado de 6 meses (espera de por sí excesiva el que establece el art. 13 de la Ley de la Prestación Canaria de Inserción), sin embargo éste plazo, si es agotado al máximo por la citada Dirección General de la Consejería de Políticas Sociales del Gobierno de Canarias, y en muchos casos, éste se suspende (y por tanto se prolonga para el ciudadano el tiempo de espera de resolución de su expediente), cuando dicha Dirección General, devuelve al ayuntamiento de origen la documentación para completar o subsanar algún defecto.

### **Demoras en el trámite de pensión no contributiva de jubilación**

Al igual que sucede con la PCI, los usuarios solicitantes de la Pensión No contributiva de Jubilación, en general personas de avanzada edad, reciben una vez presentada su solicitud, una comunicación procedente de la Dirección General de Políticas Sociales, donde se les informa de la fecha de entrada de su solicitud, el número de su expediente, e igualmente el plazo máximo de 90 días para su resolución.

Este plazo se suele ver suspendido (y por ello se demora para el usuario la resolución de su expediente), cuando se le requiere al ciudadano para que aporte o subsane datos, por tanto en la mayoría de los casos el plazo de respuesta al usuario para la resolución del expediente es superado.

Además la administración autonómica, incumple lo establecido en el artículo 42.1 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y de Procedimiento Administrativo Común, que establece la obligatoriedad para la administración pública de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación, observándose como en todas las comunicaciones iniciales remitidas al solicitante, se recoge que transcurridos noventa días sin resolver y notificar, la solicitud de pensión se entiende desestimada.

### **Ausencia de normativa reguladora del servicio de alojamiento alternativo en Santa Cruz de Tenerife**

Se ha observado por la iniciación de varias quejas de usuarios, la ausencia de una normativa clara que regule el Servicio de Alojamiento Alternativo de personas o Albergue municipal de Santa Cruz de Tenerife, a pesar de ser el albergue público de la isla de Tenerife. Por ello sorprende que debido a sus características y máxime siendo un centro municipal que acoge a personas de toda índole, carezca en la actualidad de una normativa clara y definitiva. Si bien es cierto que como consecuencia de las quejas tramitadas por nuestra Institución, hemos tenido conocimiento que ya se han iniciado los trabajos para la redacción de las mismas.

### **Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones**

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de ambos ayuntamientos capitalinos nace al amparo de la Ley 57/2003 de 16 de diciembre, Ley de medidas para la modernización del gobierno local, a través de la reforma que introduce en el art. 132 de la Ley reguladora de las Bases del Régimen local.

La finalidad de la creación de dicha Comisión es el cumplimiento del mandato legal citado, y sobre todo el logro de una comunicación eficaz entre la administración local y los ciudadanos, para que las necesidades de éstos se vean atendidas, así como la efectiva participación de vecinos en la vida local.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, es el conducto por el cual se encauzan las relaciones entre el Diputado del Común y los ayuntamientos mencionados, y tal y como recoge el Convenio entre ambas Instituciones, el acuerdo tiene *“la finalidad*



*de impulsar el máximo grado de desarrollo y protección de los derechos y libertades ciudadanas, mejorando la eficacia en la gestión de los recursos públicos en el ámbito de sus respectivas competencias y funciones”.*

Sin embargo a pesar de la anterior declaración, a lo largo del año 2012, se ha observado, que ha habido un incumplimiento por parte del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, del plazo de 15 días para dar respuesta a las solicitudes del Diputado del Común, con el evidente perjuicio que ello impone al ciudadano que acude a nuestra Institución solicitando auxilio en sus derechos, que como vecino considera afectados por parte de esa administración.

*La citada Comisión se muestra como una traba que genera demoras, lejos de agilizar y hacer eficaz la actuación de la administración local, e incumple el plazo de 15 días establecido en el art. 29 de la Ley del Diputado del Común, para remitir respuesta al Alto Comisionado Parlamentario, además contraviene el artículo 18 de su propio reglamento orgánico que establece que “la tramitación interna de las sugerencias y reclamaciones seguirán un tratamiento uniforme que garantice la rápida contestación y su conocimiento por los órganos que asumen la superior responsabilidad de los servicios municipales afectados”.*

En definitiva el vecino de Santa Cruz de Tenerife, que considera afectados sus derechos por actuaciones municipales, y que acude al Diputado del Común debe soportar una doble carga por verse afectado en sus derechos como vecino, y por la lentitud en la gestión de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, la cual se aleja de los principios de eficacia y celeridad propios de una administración moderna y ágil.

## **ÁREA DE SERVICIOS URBANOS**

### **Servicio de suministro de agua potable**

La Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció oficialmente, en julio de 2010, el derecho humano al agua y al saneamiento, asumiendo que el agua potable pura y el saneamiento son esenciales para la realización de todos los derechos humanos. Por tanto, los ayuntamientos como titulares del servicio de suministro de agua potable deben velar, siempre, porque dicho suministro se preste en las mejores condiciones posibles.

Las quejas recibidas durante el año 2012 han reflejado, mayoritariamente, dos tipos de problemas. El primero de ellos ha sido la dificultad para acceder a la conexión al

suministro de agua de consumo humano. Tanto el ayuntamiento, como la empresa concesionaria, en su caso, denegaban o no contestaban las solicitudes de acometida presentadas por los ciudadanos, para abonarse al servicio. Estas actuaciones administrativas venían motivadas por la existencia de deudas previas por consumos anteriores del interesado, por tener incoados expedientes sancionadores por fraude a la prestación del servicio, o por infracciones a la normativa urbanística.

El otro problema que reflejaron las quejas ciudadanas estaba en relación con el desacuerdo con las facturaciones por consumo de agua potable. En algunos casos la disconformidad estaba provocada por el elevado importe de algunos recibos, hecho que puede atribuirse, bien a averías internas que provocaron pérdidas, bien al elevado coste del agua en algunos municipios de Canarias, a juicio de los ciudadanos. También se detectó la existencia de demoras, por parte de las empresas gestoras, en proceder a la devolución de ingresos indebidos por facturaciones de consumo de agua.

Es obligado dejar constancia de un problema que, si bien sólo se ha puesto de manifiesto en dos quejas, por su cariz debe reflejarse en este informe. Algunos reglamentos del servicio de abastecimiento de agua a domicilio regulan la práctica de la notificación al abonado, en los casos de corte de suministro por falta de pago, de tal manera que contravienen el contenido del artículo 59.1, *in fine*, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Puesto que dejan al abonado en una inseguridad jurídica plena, toda vez que, puede darse la circunstancia que la empresa gestora del servicio proceda al corte, sin que el abonado haya tenido conocimiento alguno de la existencia de esta posibilidad. En este sentido se ha remitido una resolución sugiriendo a la administración afectada, que proceda a la modificación del reglamento.

### **Red de Saneamiento**

El mal estado de la red de saneamiento ha sido el problema más común que ha fundamentado las quejas de los ciudadanos. Cuando la red de saneamiento o depuración no es estanca, las filtraciones de la misma terminan dañando los bienes, públicos y de particulares, más próximos a su localización.

La administración municipal tiene la obligación de mantener la red de alcantarillado en las condiciones idóneas para que su funcionamiento no produzca daños a terceros. Sin embargo, no siempre desde los ayuntamientos, o las empresas concesionarias del servicio se actúa con la diligencia necesaria para solventar las deficiencias denunciadas por los ciudadanos. En ocasiones transcurre un amplio periodo de tiempo, durante el cual las filtraciones de la red llegan a producir daños de diversa

consideración en las propiedades de los ciudadanos, tales como humedades, inundaciones de aguas residuales en el interior de las viviendas, plagas de insectos, etc. No obstante, es preciso señalar que la realización de las obras de impermeabilización requiere de una consignación presupuestaria que no siempre puede hacerse con la celeridad deseada, por la falta de recursos económicos suficientes debido a la envergadura de la obra requerida.

### **Recogida de basura**

Durante el año 2012 el principal motivo de queja ha sido la localización de los contenedores en la vía. En algunos casos porque la posición de estos dificultaba la visibilidad de peatones y vehículos, con el consiguiente riesgo que esta situación entrañaba para la seguridad de peatones y bienes. En otros, porque al estar muy próximos a las viviendas, los vecinos padecían los malos olores y las plagas de insectos propias de este tipo de recolectores de residuos. En todos los casos, y tras la intervención del Diputado del Común, la administración ha tomado las medidas alternativas necesarias para eliminar el problema planteado.

### **Limpieza viaria**

Las quejas recibidas han puesto de manifiesto que por los servicios municipales competentes no se estaba realizando, o se hacía de forma manifiestamente mejorable, la tarea de aseo y limpieza de la vía pública. Suele ocurrir que en zonas residenciales, alejadas del casco municipal, se acumule suciedad en las calles, o no se limpien las papeleras con la regularidad necesaria. También ha sido motivo de queja la falta de limpieza y ornato público en partes de la vía, donde se había acumulado material para la realización de obras municipales. Ha tenido el ciudadano que solicitar la mediación de esta Institución ante el ayuntamiento implicado, para que se procediera a dejar la vía pública en las condiciones de limpieza y aseo previas a la realización de las obras.

## **ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA**

Es de destacar el volumen de quejas relacionadas con las formas de acceso 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 exclusión de los procesos selectivos y, en menor medida, por la valoración inadecuada de los méritos presentados.

En relación a las listas de reserva o sustituciones las denuncias se realizan por exclusiones e inclusiones irregulares y por no hacer uso de ellas.

El impago de deudas o la denegación de acceso a becas, ayudas o complementos salariales es otro motivo de queja habitual ante la Institución. Especial relevancia ha adquirido, este año, la supresión de la paga extraordinaria de diciembre. Esta Defensoría no pudo instar la interposición de recurso de inconstitucionalidad por parte de la Defensora del Pueblo, al haber acordado previamente tal Institución que no lo haría.

Otro bloque de reclamaciones se vincula con el reconocimiento de titulaciones académicas.

El número de denuncias sobre funcionamiento irregular de la Administración en relación a los expedientes de regulación de empleo, no es muy alto. Si bien en estos casos, el Diputado del Común recomendó que se mantuvieran los puestos de trabajo de personas con discapacidad, en aplicación de la legislación que así lo establece.

Un aspecto sobre el que esta Defensoría ha tenido que intervenir en varias áreas, hace referencia a la protección de la ciudadanía para garantizar su honor y la intimidad personal y familiar y el pleno ejercicio de sus derechos, en el uso de la informática.

Así, el Diputado del Común realizó una recomendación a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias, instándola a desarrollar el Decreto 160/2009, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Boletín Oficial de Canarias, estableciendo un conjunto de directrices en relación a los datos de carácter personal, que vayan a ser publicados en el BOC. La finalidad es evitar la difusión innecesaria de datos de carácter personal, para garantizar la adecuada aplicación del contenido del derecho fundamental recogido en el artículo 18.4 de la Constitución.

En particular, deberá instarse la publicación de aquellos datos personales que resulten imprescindibles para la consecución de la finalidad buscada.

No se procederá a publicar datos personales que vulneren el respeto a la intimidad o dignidad de los ciudadanos o a su desarrollo personal, salvo los casos de habilitación legal expresa.

Se establecerá una lista orientadora sobre los datos personales que requieren especial protección. Entre ellos, los referentes a ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial o étnico, salud, vida sexual, infracciones penales o administrativas, de menores, identificativos, relativos a las características personales, relativos a las circunstancias sociales, académicos y profesionales, detalles de empleo, aquellos que aporten Información comercial, datos económicos, financieros y de seguros o datos relativos a transacciones de bienes y servicios.

El órgano que deba publicitar actos administrativos donde figuren datos personales de ciudadanos, se abstendrá de ello, limitándose a instar la publicación de una somera indicación del contenido del acto y del lugar donde los interesados podrán comparecer, en el plazo que se establezca, para conocimiento del contenido íntegro del mencionado acto y constancia de tal conocimiento.”

La respuesta de la Secretaría General Técnica del citado Departamento contestó: “En relación a la segunda recomendación, se ha de señalar que por esta Secretaría se trabaja en elaborar unas instrucciones dirigidas con carácter general a todos los órganos con competencia para remitir al BOC actos y disposiciones administrativas, al objeto de recordar que la publicación de las notificaciones en los Boletines Oficiales se efectúe por el procedimiento menos invasivo del derecho a la protección de los datos personales, limitándose a publicar aquellos datos personales de los afectados que resulten imprescindibles para la finalidad pretendida y que se acuda, con carácter preferente, a la notificación por comparecencia del interesado prevista en el artículo 61 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.”

Además, se comunicó que “se aceptan las recomendaciones formuladas en el sentido expresado.”

En igual sentido, se dirigió al Servicio Canario de Empleo del Gobierno de Canarias solicitando que se establezca un protocolo de actuación para los casos en los que, la publicación en un boletín oficial, sustituya o complementa la notificación de actos administrativos que contengan datos de carácter personal.

La notificación se limitará, en estos supuestos, a una somera indicación del contenido del acto y del lugar y plazo en el que puedan comparecer las personas interesadas, con el objetivo de tener conocimiento íntegro del mismo; siempre y cuando no se imposibilite alcanzar la finalidad de la publicación.

El referido organismo autónomo comunicó la aceptación de la Recomendación formulada al respecto, siendo las actuaciones emprendidas a raíz de la misma las siguientes:

Para los casos en los que la publicación en un Boletín Oficial sustituya o complementa la notificación de actos administrativos que contengan datos de carácter personal, el Servicio Canario de Empleo ya ha dado instrucciones a sus distintos departamentos para que actúen aplicando la excepción prevista en el artículo 61 de la Ley 30/1992, a cuyo tenor, "Si el órgano competente apreciase que la notificación por medio de anuncios o la publicación de un acto lesiona derechos o intereses legítimos, se limitará a publicar en el diario oficial que corresponda una somera indicación del contenido del acto y del lugar donde los interesados podrán comparecer, en el plazo que se establezca, para conocimiento del contenido íntegro del mencionado acto y constancia de tal conocimiento".

## **ÁREA DE VIVIENDA**

### **Segundas adjudicaciones de vivienda**

Sigue siendo una cuestión latente en nuestra Comunidad Canaria la necesidad de una vivienda digna frente a una Administración que por un lado mantiene paralizados los procedimientos de segundas adjudicaciones de vivienda durante el año 2012, limitándose únicamente al registro de solicitudes, sin establecer algún tipo de comunicación con los solicitantes tras la presentación de las mismas. Ante las distintas incidencias, al no existir previsiones a corto plazo para acceder a una vivienda de estas características, y en relación al número de quejas presentadas por los ciudadanos, en cuanto a la falta de respuesta a las solicitudes de segunda adjudicación, se procedió a iniciar una investigación de oficio por parte de esta Institución, sin resultado hasta la fecha.

### **Viviendas desocupadas**

Esta Institución han tenido conocimiento por las diferentes denuncias tramitadas de la existencia de posibles desocupaciones de viviendas protegidas, agravándose esta situación, de ser cierta, sobre todo teniendo en cuenta los tiempos actuales en los que muchas familias se han visto desalojadas de sus viviendas, viéndose obligados a la inscripción previa en el Registro Público de Demandantes de Viviendas para poder

participar en convocatorias cuyas probabilidades de acceder a las mismas son mínimas, debido a la demanda existente.

Por las razones expuestas se consideró incoar una investigación de oficio con el objetivo de que las viviendas desocupadas pudieran ser utilizadas por las familias que no tienen hogar, ya que tal y como se recoge en la normativa es obligación de los adjudicatarios y de la unidad familiar destinar la vivienda al domicilio habitual y permanente, y que por parte del Instituto se realizara las labores de comprobación e inspección y se nos informara de la periodicidad de las mismas y de los procedimientos y actuaciones llevadas a cabo.

Pudiéndose comprobar que existe una discrepancia entre los datos que se facilitan a esta Institución y los que se aportan al Parlamento de Canarias.

### **Dilaciones en la tramitación y resolución de expedientes**

*Las limitaciones derivadas de las disponibilidades presupuestarias no pueden convertirse en una circunstancia por la que las Administraciones Públicas Canarias quedan exoneradas de resolver expresamente las solicitudes de ayuda.* En las quejas las personas afectadas nos relatan las dificultades padecidas en el desarrollo de su vida diaria como consecuencia de la grave crisis económica, llegando a ser dramática en variedad de casos, y viéndose obligados, a abandonar la vivienda alquilada, debido principalmente, a que la ayuda solicitada consideradas para el fomento al alquiler (llámese jóvenes canarios, inquilinos) no sólo no les habían llegado en tiempo, sino ni siquiera con un retraso que pudiéramos considerar prudenciales o razonable en vista del número de solicitudes que atender.

La administración hace oídos sordos al respecto y se reitera una vez más en su habitual dilación, tanto en la tramitación como en la Resolución de los expedientes, amparándose y justificándose en la falta de disponibilidad presupuestaria, llegando a vulnerarse los principios de eficacia, seguridad jurídica, buena fe, confianza legítima y agilidad de los procedimientos.

### **Mala Praxis del Instituto Canario de la Vivienda, en las ayudas a la adquisición o autoconstrucción de viviendas libres, financiadas mediante la Hipoteca Joven**

Por otra lado se han incrementado las quejas en cuanto las solicitudes de estas ayudas, Jóvenes que ponen de manifiesto la mala praxis llevada a cabo por el Instituto Canario de la Vivienda, en cuanto a la falta de información a las solicitudes presentadas, a los retrasos de hasta un año en los requerimientos de documentación, a la información que

se publicita en la página Web, en cuanto a las referidas ayudas durante el periodo correspondiente al Plan 2009–2012, y a la campaña publicitaria fomentando la emancipación de los jóvenes canarios, todo ello cuando la partida presupuestaria estaba agotada desde el año 2009.

Asimismo, es habitual por parte de esta Administración dictar Resolución denegatoria, después de haberse dirigido en la mayoría de los casos los ciudadanos a esta Institución, amparándose en la falta de disponibilidad presupuestaria, llegando alcanzar retrasos en la tramitación de los expedientes hasta de 3 años.

### **Desahucios**

Este Comisionado concretamente en el área de vivienda ha venido recibiendo numerosas consultas que no han derivado en quejas al carecer esta Institución de competencias, ciudadanos que siguen denunciando la situación de riesgo en la que se encuentran, llegando incluso a perder su vivienda familiar como consecuencia, de las deudas pendientes con las entidades financieras, al encontrarse totalmente indefensos ante procedimientos judiciales desconocidos, y que lamentablemente seguirán produciéndose mientras se mantenga la actual situación de crisis económica.

A pesar de las medidas legislativas que se han adoptado a través del Real Decreto Ley 27/2012, de 15 de noviembre, medidas urgentes para reforzar la protección de deudores hipotecarios, en el que se establecen determinados supuestos de personas en situación de especial vulnerabilidad, que se verían beneficiados de una paralización del proceso judicial o extrajudicial dirigido al desahucio y lanzamiento de su vivienda, y el compromiso de ciertas administraciones locales canarias como mediadores, no resultan en la práctica ser suficientes.

### **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.

Este hecho se agrava en las áreas de servicios sociales, dependencia y vivienda principalmente, por lo que unido a las circunstancias actuales de crisis, hace



insoponible la situación de los ciudadanos reclamantes que ven mermados sus derechos frente a la administración.

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.

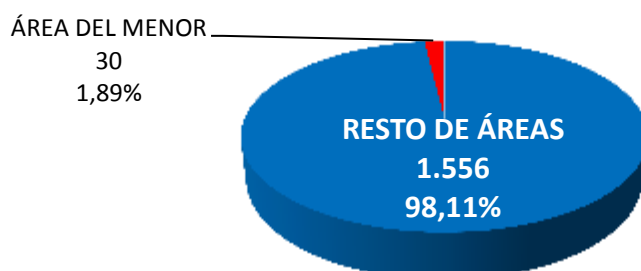
## Capítulo VIII

### Del Menor

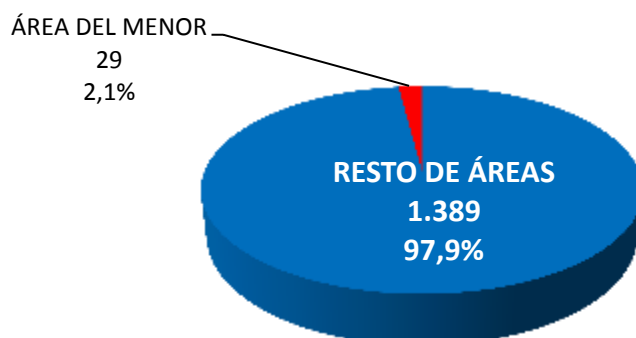
## CAPÍTULO VIII Del Menor

RECLAMACIONES RECIBIDAS	RECLAMACIONES ÁREA DEL MENOR	% DEL TOTAL	INDIVIDUALES	COLECTIVAS	HOMBRES	MUJERES
<b>1.586</b>	30	1,89%	30		5	25
1.217	35	2,8%	31	4	19	12
COMPARATIVA AÑO 2011						
INADMITIDAS 168	1	0,6%	1			1
TRAMITADAS 1.418	29	2%	29		5	24

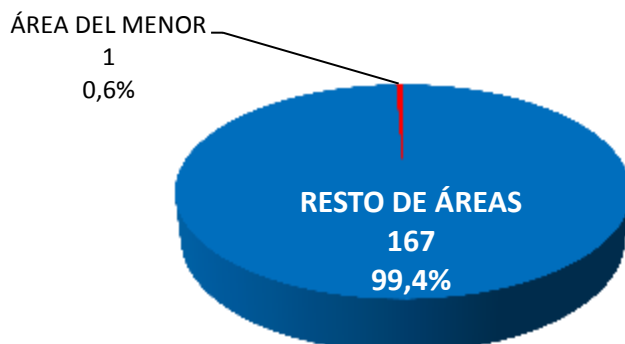
### RECLAMACIONES DEL ÁREA DEL MENOR RECIBIDAS EL AÑO 2012



### RECLAMACIONES TRAMITADAS EN EL ÁREA DEL MENOR EL AÑO 2012



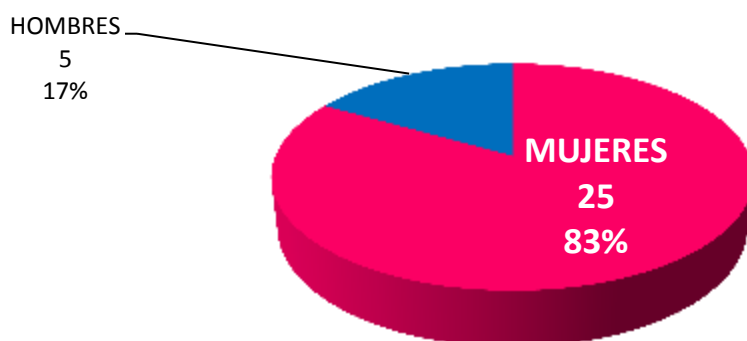
### RECLAMACIONES INADMITIDAS EN EL ÁREA DEL MENOR EL AÑO 2012



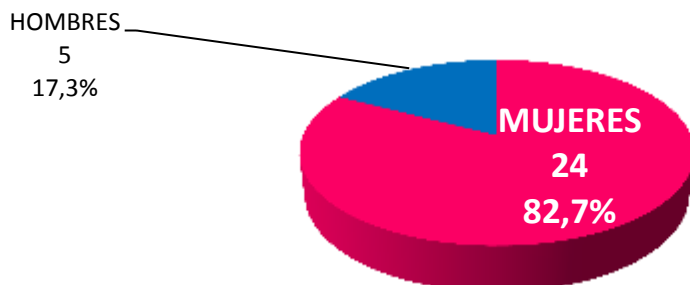
### ADMISIÓN Y TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL ÁREA DEL MENOR EL AÑO 2012



### CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS RECLAMACIONES DEL ÁREA DEL MENOR RECIBIDAS EN EL AÑO 2012



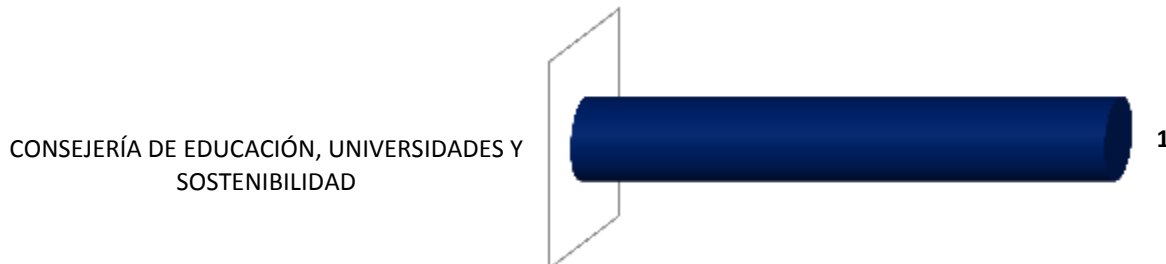
### CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS RECLAMACIONES DEL ÁREA DEL MENOR TRAMITADAS EN EL AÑO 2012



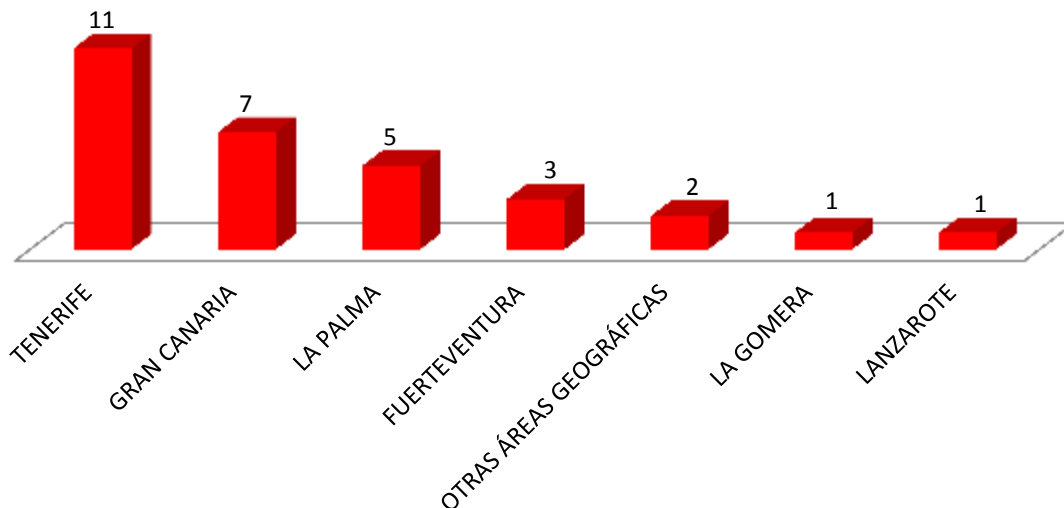
### CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS RECLAMACIONES DEL ÁREA DEL MENOR INADMITIDAS EN EL AÑO 2012



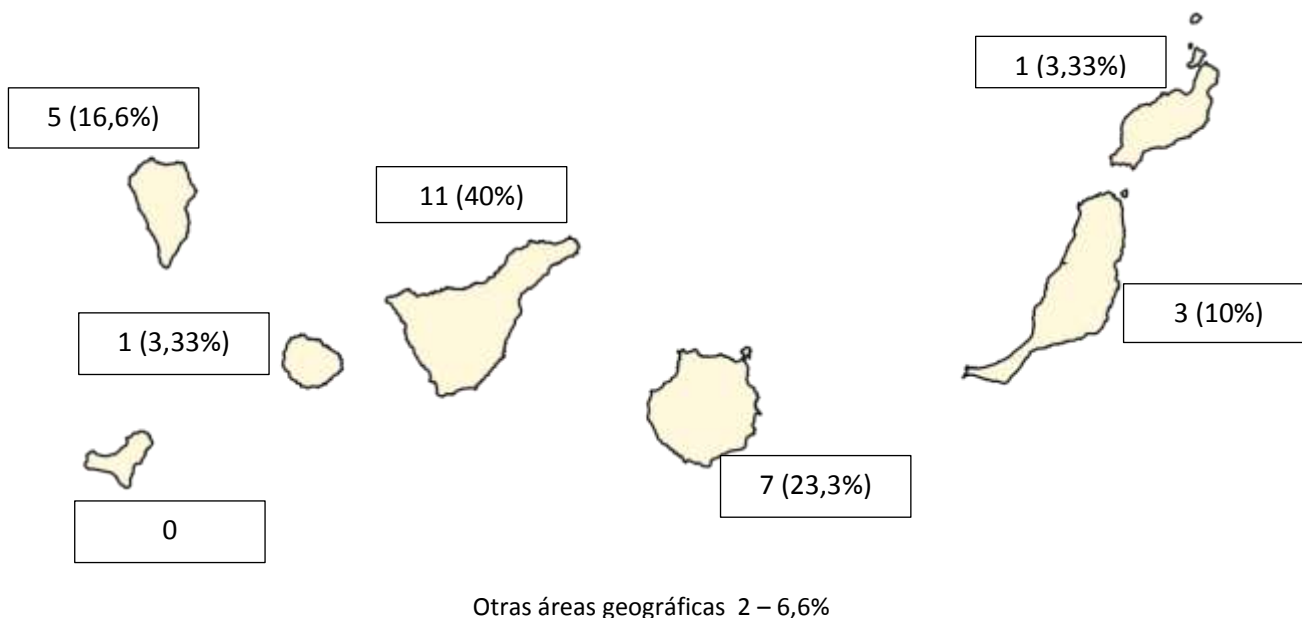
### INSTITUCIONES QUE TRASLADARON RECLAMACIONES DEL ÁREA DEL MENOR AL DIPUTADO DEL COMÚN EN EL AÑO 2012



### PROCEDENCIA GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES DEL MENOR EN EL AÑO 2012



### PROCEDENCIA GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES EN EL AÑO 2012



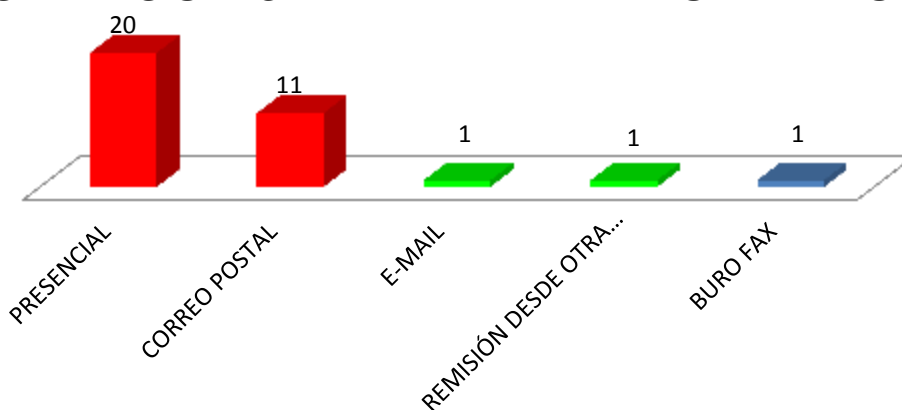
Otras áreas geográficas:

Castellón – 1 (3,33%)

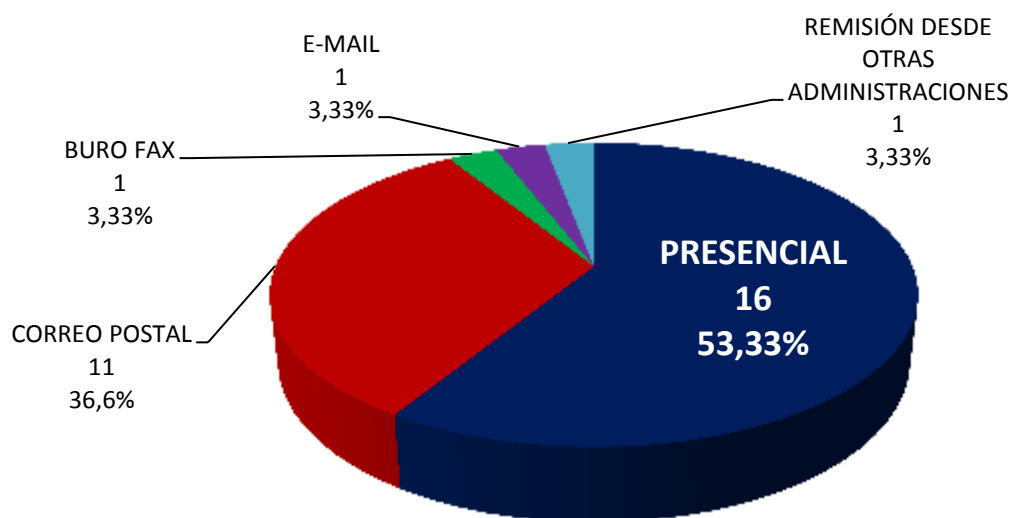
Madrid – 1 (3,33%)

MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES					
PRESENCIAL	CORREO POSTAL	BURO FAX	E-MAIL	REMITIDA DESDE OTRA ADMINISTRACIÓN	FAX
16	11	1	1	1	
20	2		3	4	6
COMPARATIVA AÑO 2011					

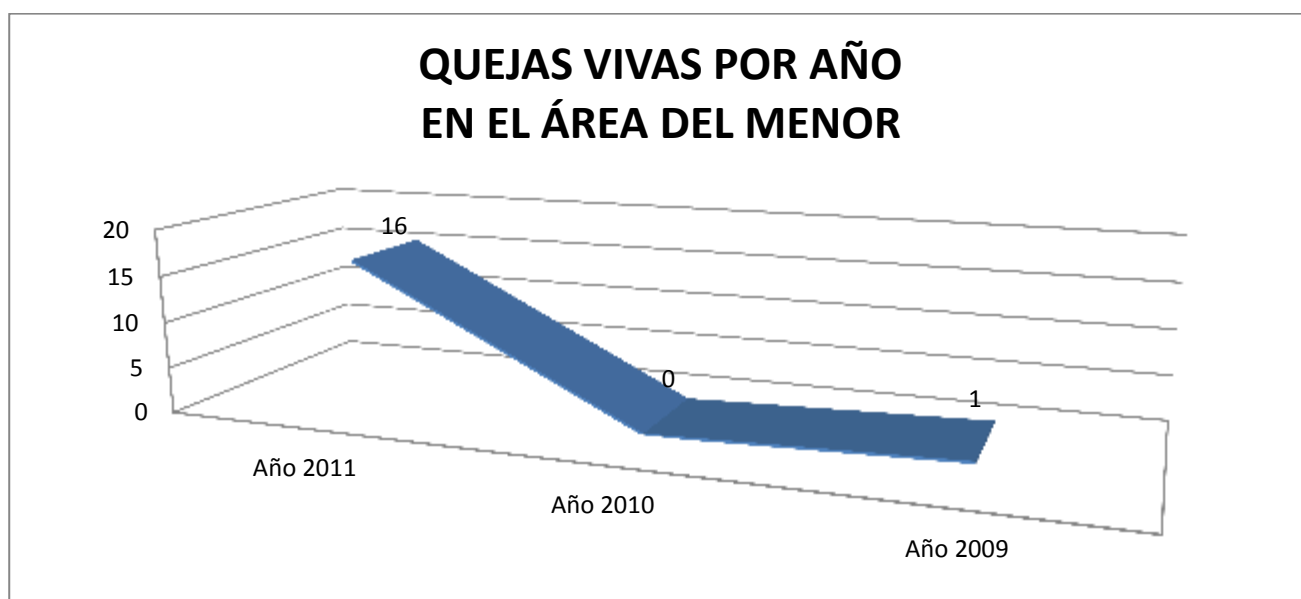
### MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL ÁREA DEL MENOR EL AÑO 2012



### MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN EL ÁREA DEL MENOR DEL AÑO 2012



		QUEJAS VIVAS EN EL ÁREA DEL MENOR						
		2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005
<b>Total quejas vivas</b>	<b>17</b>	16		1				
	164		32	52	22	4	3	1
		COMPARATIVA AÑO 2011						



Como se indicó en el Capítulo III, al hablar de las quejas vivas en la institución, tras la modificación en el método de trabajo de la Institución, se ha reducido exponencialmente el número de quejas vivas, lo que demuestra una mayor capacidad de resolución de los expedientes.

Este dato es extremadamente significativo en un área tan sensible como es el área del menor, donde en el ejercicio pasado se arrastraban 114 quejas vivas, que abarcaban hasta 6 años de retraso, en este ejercicio sólo quedan pendientes de resolverse 17 quejas, 16 del año inmediatamente anterior y 1 del año 2009.

En el informe del ejercicio pasado ya expusimos que los retrasos en la tramitación de expedientes son inexcusables y mucho más en un área tan sensible como la del menor, por lo que sería objetivo prioritario entre todas las áreas. A la vista de los resultados hoy presentados en este informe, se puede asegurar que se ha logrado la máxima de ser eficaces y eficientes.



AÑO 2012		DECISIONES TOMADAS EN EL ÁREA DEL MENOR			
		RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES	ADVERTENCIAS	RECOMENDACIONES	SUGERENCIAS
DECISIONES	41	27	7	6	1

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](http://www.diputadodelcomun.com)

**SUGERENCIA del Diputado del Común remitida al Ilmo. Sr. Alcalde del Ilustre Ayuntamiento de Santa Lucía**, para que proceda a la declaración de riesgo de una menor del municipio, y así poder darle la respuesta adecuada por los servicios sociales del municipio y en su caso por la Dirección General de Protección del Menor del Gobierno de Canarias.

**RECOMENDACIÓN del Diputado del Común remitida a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de Canarias**, por la que se insta a la Consejería que evite la elaboración de informes contradictorios sobre un mismo hecho, por cuanto perjudican la adecuada defensa de los derechos del menor y que establezca un protocolo común de actuación frente a las posibles situaciones de acoso escolar. Igualmente se recomienda que esclarezca la responsabilidad de la contradicción de informes, en el caso expuesto en la presente resolución, aplicando las medidas oportunas establecidas por el ordenamiento jurídico para dilucidar las posibles responsabilidades.

Se detallan a continuación los problemas generales detectados en el área del menor.

### **Absentismo escolar**

La problemática del absentismo escolar ha sido analizada como parte del estudio llevado a cabo en colaboración con los Ayuntamientos de Canarias. La información requerida

venía relacionada, fundamentalmente, con los distintos métodos de planificación y las diferentes formas de coordinación para afrontar el reto de la erradicación de dicha práctica. Los datos se obtuvieron de un cuestionario semiestructurado de preguntas abiertas y cerradas. Las variables analizadas fueron: existencia de diferentes métodos de planificación (planes, programas, proyectos), existencia de protocolos de intervención y agentes que se coordinaban en el proceso.

Tras el proceso de investigación esta Defensoría procedió a realizar una recomendación a la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad y a la de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, ambas del Gobierno de Canarias, y a la Federación Canaria de Municipios, sugiriendo realizar un estudio de todos los métodos de planificación (planes, programas y proyectos) con el objetivo de establecer su eficacia. De igual manera, analizar los protocolos aplicados para erradicar el absentismo escolar al tiempo que los métodos no pautados de actuación.

Instar la promulgación de un cuerpo normativo único que regule las actuaciones a desarrollar con el objetivo de garantizar la asistencia del alumnado a los centros educativos, en la etapa de escolarización obligatoria, posibilitando la coordinación entre todos los agentes, públicos y privados, que puedan intervenir en la prevención, control y seguimiento del absentismo escolar.

Establecer, partiendo de la definición y graduación del absentismo escolar (contemplada en el Decreto 114/2011), los aspectos más relevantes con incidencia en la problemática. Entre ellos, la concreción de los agentes implicados en los procesos de prevención control y seguimiento, los objetivos específicos, los principios de actuación y los medios de coordinación, supervisión y seguimiento

Disponer, en el cuerpo normativo, la obligatoriedad de elaboración y puesta en funcionamiento de los programas de absentismo escolar en todos los municipios de Canarias.

Determinar, en la norma, los criterios orientativos que sirvan de referente para la elaboración y desarrollo de los programas de absentismo escolar. Al tiempo que se homogeneizan, de igual manera, las pautas que deberán regular la elaboración de los protocolos de actuación en la materia.

Encomendar a la Comisión Interadministrativa de Menores el seguimiento de la aplicación de la norma, sugiriendo las adecuaciones oportunas de adaptación a las nuevas o específicas realidades de los ámbitos de aplicación.

Estudiar los medios de financiación de las diferentes actuaciones vinculadas con el objetivo de garantizar la escolarización de los niños, niñas y jóvenes, con la finalidad de que los programas de absentismo escolar cuenten con partidas específicas, que provengan de la cofinanciación de todas las Administraciones implicadas, para optimizar el gasto público.

### **Contenidos audiovisuales**

El estudio realizado por el Diputado del Común sobre los contenidos audiovisuales inadecuados, para menores, en medios de comunicación canarios, fue archivado por la aceptación de la recomendación efectuada por esta Defensoría 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”*.

El referido grupo, que cuenta con representación técnica de la Institución junto al Gobierno de Canarias, la FECAM y la FECAI, articula las propuestas de actuación que serán incluidas en el próximo Plan Integral del Menor. Entre sus objetivos destaca las iniciativas relacionadas sobre el uso seguro de Internet y redes sociales y otras tecnologías, fomentando la formación de los padres y madres en esta materia. En dicho ámbito, este Alto Comisionado ha formulado una serie de propuestas para el establecimiento de medidas a aplicar por las Administraciones Públicas, una vez aprobado el referido Plan. Se exponen a continuación: formar, informar y/o concienciar, con carácter permanente, a menores, padres, tutores y educadores sobre el uso 'adecuado' de las Tecnologías de la Información y comunicación (en adelante TIC), facilitándoles el acceso a herramientas adecuadas para la protección de la infancia y los jóvenes, que permitan una 'navegación' segura de los menores. Así, se pondrá a disposición, a través de una web (en adelante la WEB), aplicaciones informáticas 'libres' que filtren e imposibiliten el acceso a los contenidos de las TIC que pongan en riesgo al menor. Entre ellas las de control parental, previo y posterior, sobre los accesos realizados y el tiempo dedicado, pudiendo limitar tales aspectos.

Las actuaciones estarán orientadas a propiciar “el sentido de la propia responsabilidad” (art. 25. a) de la Ley 1/1997) en los menores, concienciándoles sobre el riesgo que representa el uso indiscriminado de las redes telemáticas.

Crear un servicio de detección permanente de riesgos específicos que afecten a los menores, vinculados al uso de las TIC (v.gr. los ciber delitos).  
La información generada, en constante actualización, será accesible al público a través de la WEB.

Impulsar la elaboración y aplicación de Códigos de Conducta voluntarios, para la protección del menor (art. 18 Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico). En aquellos se establecerán los métodos de denuncia y las consecuencias de su vulneración.

Desarrollar una WEB, en permanente actualización, que permita la puesta al servicio del ciudadano (menores y adultos) de un espacio virtual específico donde se puedan encontrar contenidos, elaborados o a través de enlaces, que coadyuven a la protección integral del menor y a la consecución de los objetivos establecidos (por este grupo de trabajo y por otros, siempre que exista compatibilidad en la consecución de los fines buscados). Entre ellos, los relacionados con la formación y concienciación y la realización de denuncias. La WEB también facilitaría el acceso a la lista de 'riesgos específicos', a los Códigos de conducta voluntarios para la protección de menores y al software libre de filtro, bloqueo, etc., de contenidos inadecuados o ilícitos.

### **Protección del derecho al honor, la intimidad y la propia imagen, en los canales informáticos de comunicación**

Otro aspecto de la realidad estudiada por esta Defensoría hace referencia a la protección del derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen, vinculado al uso de canales informáticos de comunicación. El Diputado del Común incoó un expediente de queja ante la reclamación formulada por un ciudadano por la publicación, a través del Boletín Oficial de Canarias, de datos personales de unos menores. La Institución realizó un proceso de investigación de los hechos denunciados y un estudio jurídico del caso, finalizado el cual lo remitió, a la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de Canarias, una recomendación para: establecer un protocolo de actuación para los casos en los que, la publicación en un boletín oficial, sustituya o complemente la notificación de actos administrativos que contengan datos de carácter personal.

La notificación se limitará, en estos supuestos, a una somera indicación del contenido del acto y del lugar y plazo en el que puedan comparecer las personas interesadas, con el objetivo de tener conocimiento íntegro del mismo; siempre y cuando no se imposibilite alcanzar la finalidad de la publicación.

Impedir la indexación de los datos personales de los menores que permitan a motores de búsqueda, externos e internos, el acceso a los mismos, en sitios Web dependientes del Departamento.

Instar la no indexación de los datos personales de los menores que permitan a motores de búsqueda, internos y externos, el acceso a los mismos, en el Boletín Oficial de Canarias.

El citado Departamento Autonómico acepta la recomendación e informa del traslado de la misma al grupo de trabajo de protección de datos de carácter personal, creado en el seno de la Unidad de Modernización Administrativa constituida en la Consejería, a los efectos de que se elabore el protocolo de actuación que se solicita sobre publicación en Boletín Oficial sustitutiva de notificación de acto administrativo.

## 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 9.648 ciudadanos que han realizado consultas o han tramitado reclamaciones formales, lo que supone un incremento del 24% sobre las personas atendidas el pasado ejercicio, que ascendió a 7.719 personas.

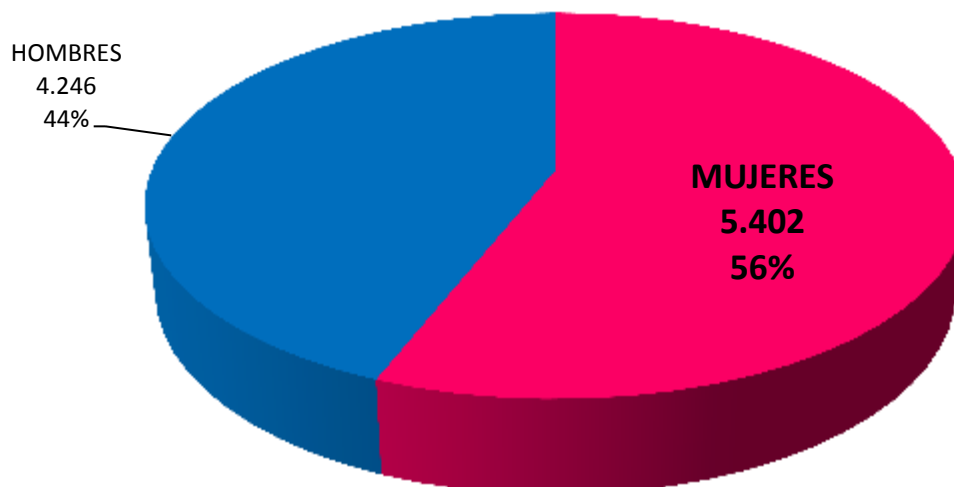
En la Sede de Santa Cruz de La Palma, y en las oficinas administrativas de las islas de Gran Canaria y Tenerife, los reclamantes son atendidos por los administrativos y por los asesores técnicos. En las oficinas administrativas de las islas de Lanzarote, Fuerteventura, La Gomera y El Hierro, atienden 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>	Servicios Sociales / 63
 <p>Fuerteventura</p>	Cultura / 2 Educación / 88
 <p>Gran Canaria (4 asesores de gestión de quejas)</p>	Salud y Sanidad Pública / 64 Seguridad Pública / 58 Mayores / 60 Discapacidad / 109 Economía y Hacienda / 132 Deportes / 10 Comercio y Consumo / 16 Política Territorial / 80

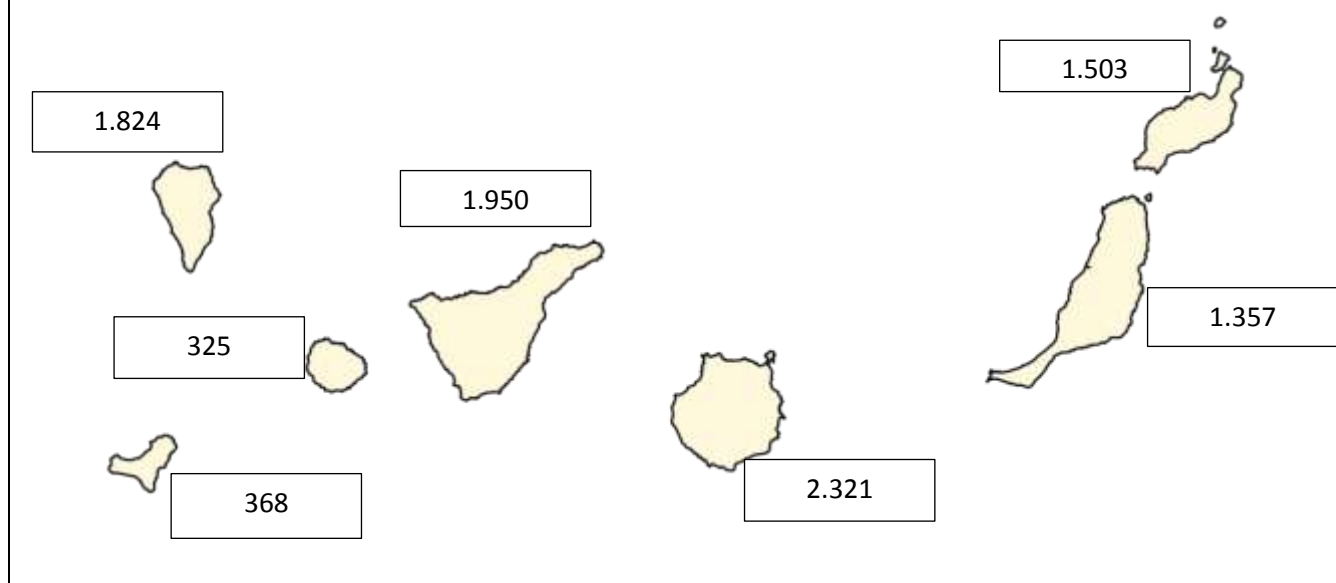
 <p>La Gomera</p>	<p>Servicios Públicos / 77 Servicios Urbanos / 28</p>
 <p>Lanzarote</p>	<p>Agricultura y Pesca / 8 Vivienda / 140</p>
 <p>La Palma</p>	<p>Obras Públicas / 23</p>
 <p>Tenerife (3 asesores de gestión de quejas)</p>	<p>Justicia / 143 Seguridad Social / 48 Medio Ambiente / 13 Actividades Clasificadas / 53 Turismo y Transportes / 7 Trabajo y Función Pública / 78 Menores / 30</p>

### GÉNERO DE LOS CIUDADANOS ATENDIDOS PERSONALMENTE EN LAS OFICINAS DEL DIPUTADO DEL COMÚN EL AÑO 2012





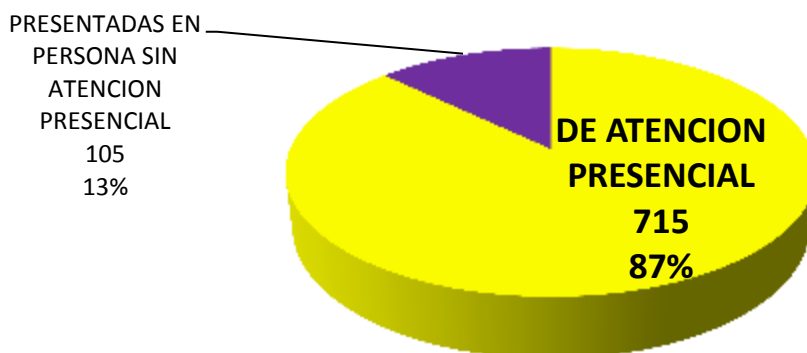
## 9.648 CONSULTAS PERSONALES EN OFICINAS



UBICACIÓN	PROMEDIO DE ATENCIÓN DE PERSONAS POR DÍA
 Oficina Las Palmas de Gran Canaria	2.321 ciudadanos 9 personas por día de media
 Oficina Santa Cruz de Tenerife	1.950 ciudadanos 7 personas por día de media
 Sede de Santa Cruz de La Palma	1.824 ciudadanos 7 personas por día media
 Oficina Arrecife	1.503 ciudadanos 6 personas por día de media
 Oficina Puerto del Rosario	1.357 ciudadanos 3 personas por día de media
 Oficina Valverde	368 ciudadanos 1 persona por día de media
 Oficina San Sebastián de La Gomera	325 ciudadanos 1 persona día de media

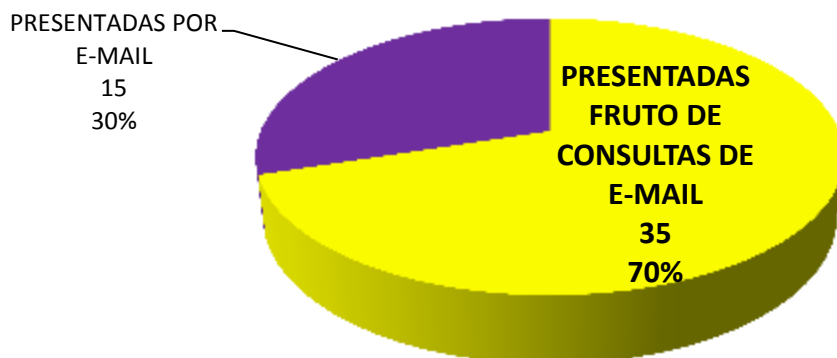
De estas 9.648 atenciones personalizadas, se presentaron 715 reclamaciones, lo que supone un 87% de las 820 reclamaciones presentadas de forma presencial en las oficinas de la Institución. Además esto refuerza que muchas de las personas que se acercan al Diputado del Común, no tienen como objeto final 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

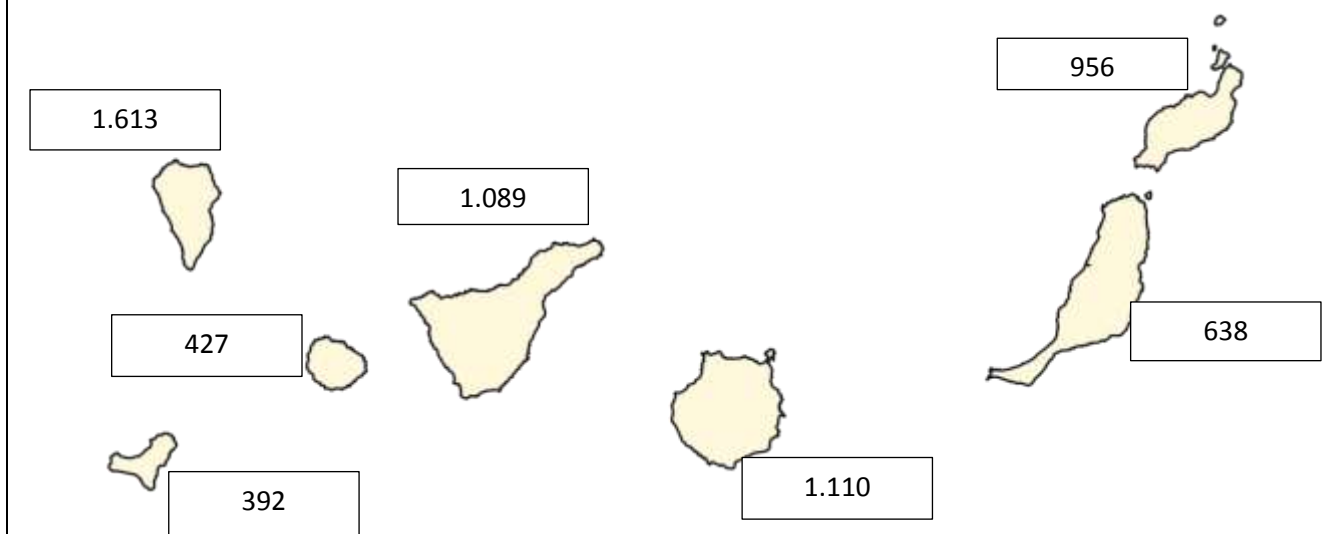


Igualmente se recibieron un total de 925 consultas vía correo electrónico, que fueron resueltas por los asesores de las áreas correspondientes. De estas consultas 35 se convirtieron en reclamaciones formales.

### RECLAMACIONES PRESENTADAS FRUTO DE LAS CONSULTAS POR E-MAIL



### 6.225 CONSULTAS TELEFÓNICAS EN OFICINAS



UBICACIÓN	PROMEDIO DE ATENCIÓN DE PERSONAS POR DÍA
 Sede de Santa Cruz de La Palma	1.613 llamadas 6 llamadas por día de media
 Oficinas Las Palmas de Gran Canaria	1.110 llamadas 4 llamadas por día de media
 Oficina Santa Cruz de Tenerife	1.089 4 llamadas por día de media
 Oficina Arrecife	956 llamadas 4 llamadas por día de media
 Oficina Puerto del Rosario	638 llamadas 2 llamadas por día
 Oficina San Sebastián de la Gomera	427 llamadas 2 llamadas por día de media
 Oficina Valverde	392 llamadas 2 llamadas 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.

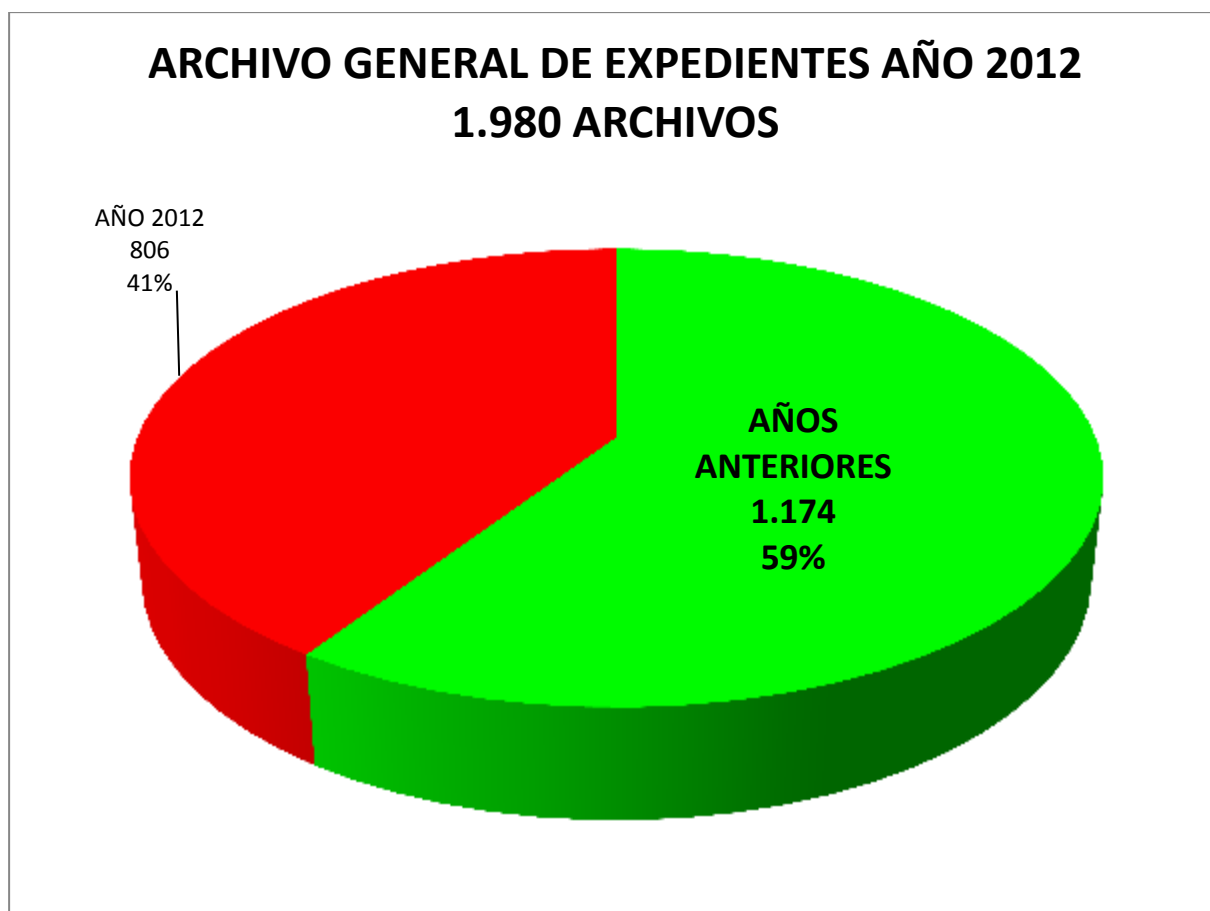
En la presentación del informe del pasado año se avisó sobre los cambios en la gestión y el método de trabajo, los resultados que ahora se exponen avalan dichos cambios, y demuestran la utilidad de la Institución, que obviamente aún puede mejorar.

Como se ha indicado en el primer capítulo el año 2012 se han recibido un total de 1.586 reclamaciones, expedientes a los que hay que sumar 1.424 de los años anteriores.

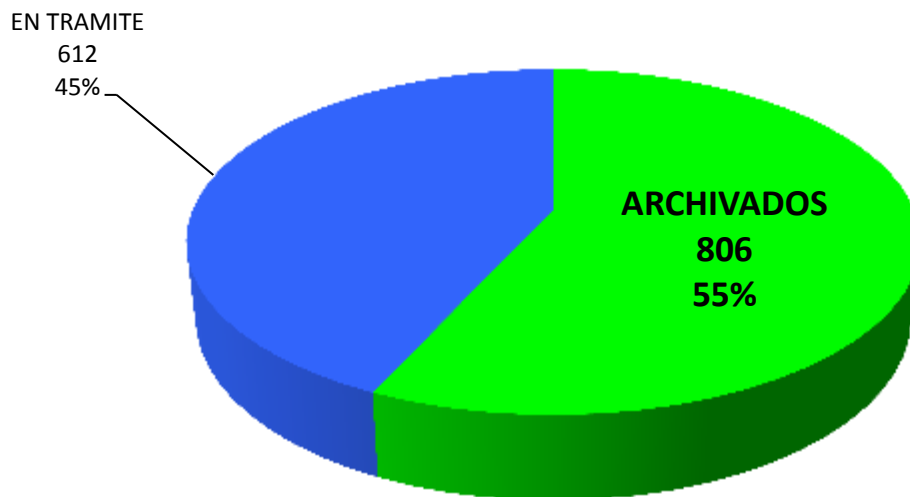
<i>EXPEDIENTES GENERALES</i>	<i>EXPEDIENTES AÑO 2012</i>	<i>EXPEDIENTES AÑOS ANTERIORES</i>	<i>ARCHIVADOS</i>	<i>ARCHIVADOS 2012</i>	<i>ARCHIVADOS AÑOS ANTERIORES</i>
3.010	1.586	1.424	1.980	806	1.174



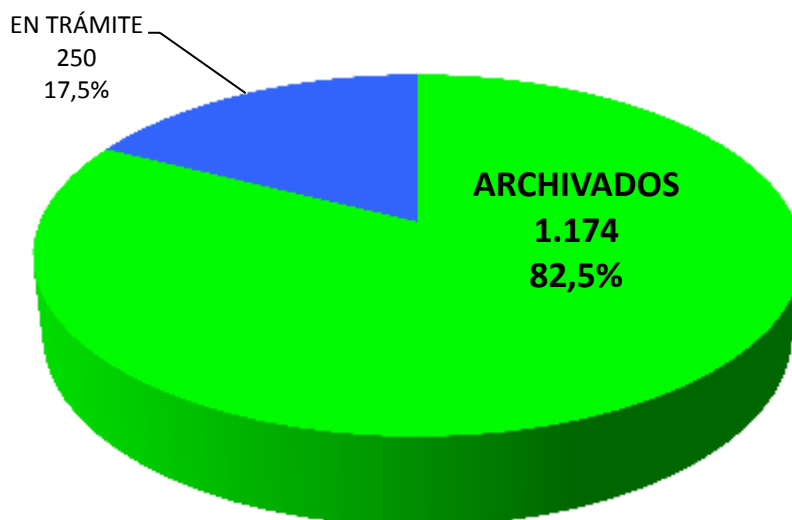
EXPEDIENTES GENERALES	AÑO 2012	QUEJAS INADMITIDAS 2012	QUEJAS TRASLADADAS 2012	QUEJAS TRAMITADAS 2012	EXPEDIENTES DE AÑOS ANTERIORES	QUEJAS TOTALES TRAMITADAS 2012
3.010	1.586	168	161	1.418	1.424	2.842
QUEJAS TRAMITADAS	AÑO 2012	ARCHIVADAS	AÑOS ANTERIORES	ARCHIVADAS	ARCHIVO GENERAL	ARCHIVO GENERAL DE QUEJAS TRAMITADAS
2.842	1.418	806 (55%)	1.424	1.174 (82,5%)	1.980	69%
QUEJAS TRAMITADAS AÑO 2012		% DE QUEJAS ARCHIVADAS		QUEJAS PENDIENTES EN TRÁMITE AÑO 2012		
1.418		806 (55%)		612 (45%)		
QUEJAS TRAMITADAS AÑOS ANTERIORES		% DE QUEJAS ARCHIVADAS		QUEJAS PENDIENTES EN TRÁMITE AÑOS ANTERIORES		
1.424		1.174 (82,5%)		250 (17,5%)		



### ARCHIVO DE EXPEDIENTES AÑO 2012 806 ARCHIVOS



### ARCHIVO DE EXPEDIENTES AÑOS ANTERIORES 1.174 ARCHIVOS



**DATOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD DEL DIPUTADO DEL COMÚN DURANTE EL AÑO 2012**

3.010 EXPEDIENTES DE QUEJAS (+ 27% respecto al ejercicio anterior)	1.586 expedientes del año 2012 1.424 expedientes de años anteriores al 2012
1.980 EXPEDIENTES ARCHIVADOS (+ 264% respecto al ejercicio anterior)	806 expedientes archivados del año 2012 1.174 expedientes archivados de años anteriores a 2012
305 DECISIONES (-10% respecto al ejercicio anterior)	202 Recordatorios de Deberes Legales 40 Recomendaciones 49 Advertencias 14 Sugerencias
1 DECLARACIÓN DE OBSTRUCCIONISMO (-94% respecto al ejercicio anterior)	1 declaración de obstruccionismo
9.648 PERSONAS ATENDIDAS EN OFICINAS (+24% respecto al ejercicio anterior)	5.402 mujeres – 56% 4.246 hombres – 44%
925 CONSULTAS POR E-MAIL (+ 17% respecto al ejercicio anterior)	925 consultas por correo electrónico
6.225 ATENCIONES TELEFÓNICAS (+25% respecto al ejercicio anterior)	6.225 consultas telefónicas

**1.980 EXPEDIENTES ARCHIVADOS EL AÑO 2012**

EXPEDIENTES ARCHIVADOS POR SOLUCIÓN	1.326 (67%)
EXPEDIENTES ARCHIVADOS POR FINALIZACIÓN LÍMITE DE ACTUACIONES DEL DIPUTADO DEL COMÚN	510 (25,7%)
EXPEDIENTES ARCHIVADOS POR DESISTIMIENTO DE LOS RECLAMANTES	144 (7,3%)

**1.326 EXPEDIENTES ARCHIVADOS POR SOLUCIÓN EN EL AÑO 2012**

Administraciones que aceptan y asumen la solución dictada por el Diputado del Común	1.074 (81%)
Administraciones que no aceptan o no responden a la solución dictada por el Diputado del Común	252 (19%)

## Capítulo X

### Otras Actividades



## CAPÍTULO X

### Otras Actividades

#### ENERO

- Día 2      Visita Institucional a los Ayuntamientos de Breña Alta y Breña Baja  
Isla de La Palma
- Día 4      Visita Institucional a los Ayuntamientos de Tazacorte y Los Llanos de Aridane  
Isla de La Palma
- Día 9      Visita Institucional al Cabildo de Tenerife; al Ayuntamiento de San Cristóbal de La  
Laguna y al Rector de la Universidad de La Laguna  
Isla de Tenerife
- Día 12     Visita Institucional al Presidente y el Fiscal Jefe del Tribunal Superior de Justicia  
de Canarias  
Isla de Gran Canaria
- Día 13     Visita Institucional al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y al Rector de  
la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria  
Isla de Gran Canaria
- Día 16     Presentación Institucional a la Defensora del Pueblo en Funciones  
Madrid



- Día 17 Visita Institucional a los Ayuntamientos de Candelaria; Arafo y El Rosario  
Isla de Tenerife
- Día 18 Visita Institucional a los Ayuntamientos de Haría; Tinajo y San Bartolomé  
Isla de Lanzarote
- Día 19 Visita Institucional a los Ayuntamientos de Puntallana, San Andrés y Sauces y  
Barlovento  
Isla de La Palma
- Día 20 Visita Institucional a los Ayuntamientos de Villa de Mazo y Fuencaliente  
Isla de La Palma
- Día 20 Grabación del programa “Roscas y Cotufas” de RTVAC desde la Sede del  
Diputado del Común en Santa Cruz de La Palma  
Isla de La Palma



- Día 27 Visita Institucional al Cabildo de El Hierro, y a los Ayuntamientos de Valverde; El  
Pinar y La Frontera  
Isla de El Hierro
- Día 31 Visita Institucional a los Ayuntamientos de Tacoronte y El Sauzal  
Isla de Tenerife

## ***FEBRERO***

- Día 1      Visita Institucional al Ayuntamiento de Tijarafe  
Isla de La Palma
- Día 2      Visita Institucional al Ayuntamiento de El Paso  
Isla de La Palma
- Día 3      Reunión de Defensores Autonómicos  
Madrid
- Día 6      Visita Institucional a los Ayuntamientos de Santa Lucía y San Bartolomé de  
Tirajana  
Isla de Gran Canaria
- Día 8      Visita Institucional a los Ayuntamientos de Güimar y Fasnia  
Isla de Tenerife
- Día 9      Conferencia del Diputado del Común en la Real Sociedad Económica de Amigos  
del País de Gran Canaria  
Isla de Gran Canaria
- Día 10     Visita Institucional al Ayuntamiento de Teror  
Isla de Gran Canaria
- Día 24     Visita Institucional a los Ayuntamientos de Puntagorda y Garafía  
Isla de La Palma
- Día 27     Visita Institucional al Ayuntamiento de Tegueste  
Isla de Tenerife
- Día 28     Conferencia del Diputado del Común en la Asociación de Vecinos Titerroy de  
Arrecife de Lanzarote  
Isla de Lanzarote
- Día 29     Visita Institucional al Cabildo de Lanzarote y a los Ayuntamientos de Arrecife y  
Tías  
Isla de Lanzarote

## MARZO

- Día 1 Visita Institucional al Cabildo de La Gomera, y los Ayuntamientos de Alajeró y San Sebastián de La Gomera  
Isla de La Gomera
- Día 2 Toma de Posesión del Ilmo. Sr. don Lázaro Brito Hernández como Secretario General de la Institución del Diputado del Común  
Isla de La Palma



- Día 5 Visita Institucional al Defensor del Pueblo de Navarra  
Navarra
- Día 7 Visita Institucional al Ayuntamiento de Valsequillo  
Isla de Gran Canaria
- Día 13 Visita Institucional a los Ayuntamientos de la Vega de San Mateo y Tejeda  
Isla de Gran Canaria
- Día 14 Visita Institucional a los Ayuntamientos de La Orotava y Puerto de La Cruz  
Isla de Tenerife
- Día 16 Conferencia del Diputado del Común en la Facultad de Derecho de la Universidad de San Cristóbal de La Laguna  
Isla de Tenerife

- Día 19 Charla del Diputado del Común en el Instituto Cándido Marante de San Andrés y Sauces  
Isla de La Palma
- Día 26 Visita Institucional al Ararteko (Defensor del Pueblo Vasco)  
Bilbao
- Día 27 Reunión de seguimiento del Convenio Firmado entre el Consejo General del Poder Judicial y el Diputado del Común  
Madrid
- Día 30 Visita Institucional a los Ayuntamientos de Firgas y Arucas  
Isla de Gran Canaria

### *ABRIL*

- Día 2 Visita Institucional a los Ayuntamientos de Ingenio y Agüimes  
Isla de Gran Canaria
- Día 10 Toma de Posesión del Excmo. Sr. don Javier Amoedo como Procurador del Común de Castilla y León  
Valladolid



- Día 18 Visita Institucional al Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana (Defensor del Pueblo de la Comunidad Valenciana)  
Alicante

- Día 19 Visita Institucional al Síndic de Greuges de Catalunya (Defensor del Pueblo de Cataluña)  
Barcelona
- Día 27 El Diputado del Común da lectura al Pregón de las Fiestas de Mayo de Santa Cruz de La Palma  
Isla de La Palma

### MAYO

- Día 4 Visita Institucional al Ayuntamiento de Valleseco  
Isla de Gran Canaria
- Día 8 Visita Institucional al Ayuntamiento de la Villa de Moya  
Isla de Gran Canaria
- Día 9 Visita Institucional al Cabildo de Fuerteventura, y a los Ayuntamientos de Betancuria; Antigua y Tuineje  
Isla de Fuerteventura
- Día 10 Visita Institucional al Ayuntamiento de Telde  
Isla de Gran Canaria
- Día 15 Visita Institucional a los Ayuntamientos de Garachico; Icod de los Vinos y La Guancha  
Isla de Tenerife
- Día 16 Visita Institucional al Ayuntamiento de la Real Ciudad de Gáldar  
Isla de Gran Canaria
- Día 17 Visita Institucional al Ayuntamiento de Santa Brígida  
Isla de Gran Canaria
- Día 22 Conferencia del Diputado del Común en la Casa de Canarias  
Madrid



Día 28 Presentación del Informe Anual del año 2011, al Presidente del Parlamento de Canarias  
Isla de Tenerife



Día 29 Charla del Diputado del Común en el Instituto Alonso Pérez Díaz de Santa Cruz de La Palma  
Isla de La Palma



## JUNIO

- Día 1 Visita Institucional a la Procuradora General del Principado de Asturias (Defensora del Pueblo de Asturias)  
Oviedo



- Día 5 Visita Institucional a los Ayuntamientos de Adeje y Arona  
Isla de Tenerife
- Día 6 Visita Institucional a los Ayuntamientos de Valle Gran Rey; Vallehermoso y Agulo  
Isla de La Gomera
- Día 11 El Diputado del Común defiende el Informe Anual del ejercicio 2011 ante la Comisión de Gobernación, Justicia y Desarrollo Autónomico del Parlamento de Canarias  
Isla de Tenerife
- Día 12 Visita Institucional al Ayuntamiento de Teguisse  
Isla de Lanzarote
- Día 14 Visita Institucional al Ayuntamiento de Pájara  
Isla de Fuerteventura
- Día 14 Charla del Diputado del Común en el Instituto San Diego Alcalá de Puerto del Rosario  
Isla de Fuerteventura
- Días 18 a 20 XXVII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo  
Zaragoza





## JULIO

- Día 2      Visita Institucional al Ayuntamiento de Agaete  
Isla de Gran Canaria
- Día 4      Visita Institucional al Ayuntamiento de Santa Úrsula  
Isla de Tenerife
- Día 4      El Presidente del Gobierno de Canarias inaugura la nueva oficina administrativa  
del Diputado del Común en Valverde  
Isla de El Hierro



- Día 9      Visita Institucional al Ayuntamiento de Mogán  
Isla de Gran Canaria
- Día 12     Conferencia del Diputado del Común en el Club Prensa Canaria  
Isla de Gran Canaria

- Día 16      Visita Institucional al Ayuntamiento de San Miguel de Abona  
Isla de Tenerife
- Día 20      Visita Institucional a los Ayuntamientos de Los Realejos y San Juan de La Rambla  
Isla de Tenerife
- Día 23      Toma de Posesión de la Defensora del Pueblo  
Madrid
- Día 30      Visita Institucional a los Ayuntamientos de El Tanque; Los Silos y Buenavista del  
Norte  
Isla de Tenerife

---

**SEPTIEMBRE**

---

- Día 5      Visita Institucional a los Ayuntamientos de Arico; Granadilla y Vilaflor  
Isla de Tenerife
- Día 11      Visita Institucional a los Ayuntamientos de Guía de Isora y Santiago del Teide  
Isla de Tenerife
- Día 17      Visita Institucional al Ayuntamiento de Artenara  
Isla de Gran Canaria
- Día 25      Visita Institucional al Ayuntamiento de La Victoria de Acentejo  
Isla de Tenerife

## OCTUBRE

Día 2 Visita Institucional al Defensor del Pueblo Andaluz y firma del Convenio de Cesión del Programa de Gestión de Quejas  
Sevilla



Día 8 Visita de trabajo del Diputado del Común al Viceconsejero de Servicios Sociales e Inmigración del Gobierno de Canarias  
Isla de Gran Canaria



Día 9 Visita Institucional al Ayuntamiento de Yaiza  
Isla de Lanzarote

Días 14 a 16 VIII Seminario Regional de la Red Europea de Defensores del Pueblo  
Bruselas



Día 18      Visita Institucional al Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás  
Isla de Gran Canaria

Días 23 y 24      Jornadas de Seguimiento y Control de Expedientes de las Administraciones  
Insular y Local de Fuerteventura  
Isla de Fuerteventura



Día 30      Visita Institucional al Ayuntamiento de Guía de Gran Canaria  
Isla de Gran Canaria

## NOVIEMBRE

Día 9 Visita Institucional al Ayuntamiento de La Matanza de Acentejo  
Isla de Tenerife

Día 13 Presentación del Informe Anual del ejercicio 2011 ante el Pleno del Parlamento  
de Canarias  
Isla de Tenerife



Día 20 Visita Institucional al Ayuntamiento de Hermigua  
Isla de La Gomera

Días 26 a 24 Jornadas de Seguimiento y Control de Expedientes de las Administraciones  
Insular y Local de Lanzarote  
Isla de Lanzarote



Día 30 Visita Institucional al Ayuntamiento de La Oliva  
Isla de Fuerteventura

**DICIEMBRE**

Día 3 Reunión de los Defensores Autonómicos con la Defensora del Pueblo Madrid



Día 4 Ponencia del Diputado del Común en las Jornadas de Seguimiento de la Aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño en España Madrid

Día 12 Reunión de seguimiento del Convenio firmado entre el Consejo General del Poder Judicial y el Diputado del Común Isla de La Palma



Día 14 Reunión de Defensores Autonómicos para tratar el asunto de los desahucios en la sede de la Procuradora General del Principado de Asturias Principado de Asturias



Día 15 Presentación del Anuario 219 “Crónicas de Canarias” de la Junta de Cronistas Oficiales de Canarias  
Isla de La Palma



## 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 prescribe, en su artículo 44, la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

Por su parte, la propia Ley 7/2001, de 31 de julio, en su artículo 47 al señalar el contenido del Informe anual en el que el Diputado del Común dará cuenta al Parlamento de Canarias de la gestión realizada cada ejercicio, establece en su apartado 3 que en un anexo al Informe anual, el Diputado del Común rendirá cuentas sobre la utilización de los recursos económicos correspondientes al ejercicio de que se trate.

La Ley 12/2011, de 29 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2012 (B.O.C. nº 255, de 30 de diciembre de 2011) consigna en su Sección 01 Parlamento de Canarias, Servicio 01 Servicios Generales y Programa 911B Diputado del Común, un total de DOS MILLONES NOVECIENTOS TREINTA MIL CUARENTA Y NUEVE EUROS (2.930.049,00 €) como dotación presupuestaria inicial para el ejercicio, según se detalla:

Capítulo I	Gastos de Personal	2.270.997€
Capítulo II	Gastos Corrientes	528.914€
Capítulo VI	Inversiones Reales	130.069€
Capítulo VIII	Activos Financieros	69€
Crédito Programa 911B		2.930.049€

Constituye esta dotación inicial un incremento negativo del UNO CON VEINTICINCO POR CIENTO (-1,25 %) respecto de la consignada para el ejercicio 2011, que ascendía a DOS MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y SIETE MIL CUARENTA Y CUATRO EUROS (2.967.044,00 €).

Al cierre del ejercicio económico de 2012, el porcentaje de ejecución del presupuesto fue del OCHENTA Y NUEVE CON VEINTIOCHO POR CIENTO (89,28%) con un remanente de TRESCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y SEIS EUROS CON CINCUENTA Y UN CENTIMOS (349.456,51 €), siendo el Balance de Gastos y Pagos por capítulos a fecha 31 de diciembre de 2012 el que sigue:

911 B	CRÉDITO	AUTORIZACIONES DISPOSICIONES	TOTAL PAGOS	PENDIENTE DE PAGO	DISPONIBLE
CAPÍTULO I	2.270.997€	1.784.085€	1.754.545,17€	29.540,54€	486.911,29€
CAPÍTULO II	528.914€	643.027,96€	630.154,07€	12.873,89€	<b>-114.113,96€</b>
CAPÍTULO VI	130.069€	153.409,82€	101.337,12€	52.072,7'€	<b>-23.340,82€</b>
CAPÍTULO VIII	69€	35.319,87€	0€	0€	69€
<b>TOTAL 911B</b>	<b>2.930.049€</b>	<b>2.615.843,36€</b>	<b>2.521.356,23€</b>	<b>94.487,13€</b>	<b>349.456,51€</b>

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

	CRÉDITO	DISPOSICIONES	DISPONIBLE	% DE EJECUCIÓN
CAPÍTULO I	2.270.997€	1.784.085€	486.911,29€	78,56%
CAPÍTULO II	528.914€	643.027,96€	<b>-114.113,96€</b>	121,58%
CAPÍTULO VI	130.069€	153.409,82€	<b>-23.340,82€</b>	117,94%
CAPÍTULO VIII	69€	35.319,87€	0€	100%
<b>TOTAL 911B</b>	<b>2.930.049€</b>	<b>2.615.843,36€</b>	<b>349.456,51€</b>	<b>89,28%</b>

## **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 Sr. don Juan Manuel Pino Martín, quien cesó a petición como Secretario General de la Institución del Diputado del Común, para jubilarse. Se plasma aquí el agradecimiento público por los servicios prestados a la Institución.

En segundo lugar agradecer los servicios prestados al Sr. don Miguel Paneque Sosa, quien fuera asesor del Diputado del Común y cesara por petición propia al ser nombrado Director Gerente de la Agencia Pública de Puertos de Andalucía.

En tercer lugar al Ilmo. Sr. don Abel Morales Rodríguez, Director General de Patrimonio y Contratación del Gobierno de Canarias, sin cuya gestión y predisposición no se podría haber llevado a cabo la mudanza de la oficina administrativa de Gran Canaria, con el consiguiente importante ahorro económico para las arcas públicas.

En último lugar, pero no por ello en menor grado, agradecer la predisposición de todo el personal de la Escuela de Servicios Sanitarios y Sociales de Canarias, y en especial a su Secretario General, el Sr. don Antonio Aguiar Díaz, sin cuya colaboración la mudanza a la nueva oficina de la calle Cano, no hubiese sido posible.





*MMXIII*

