

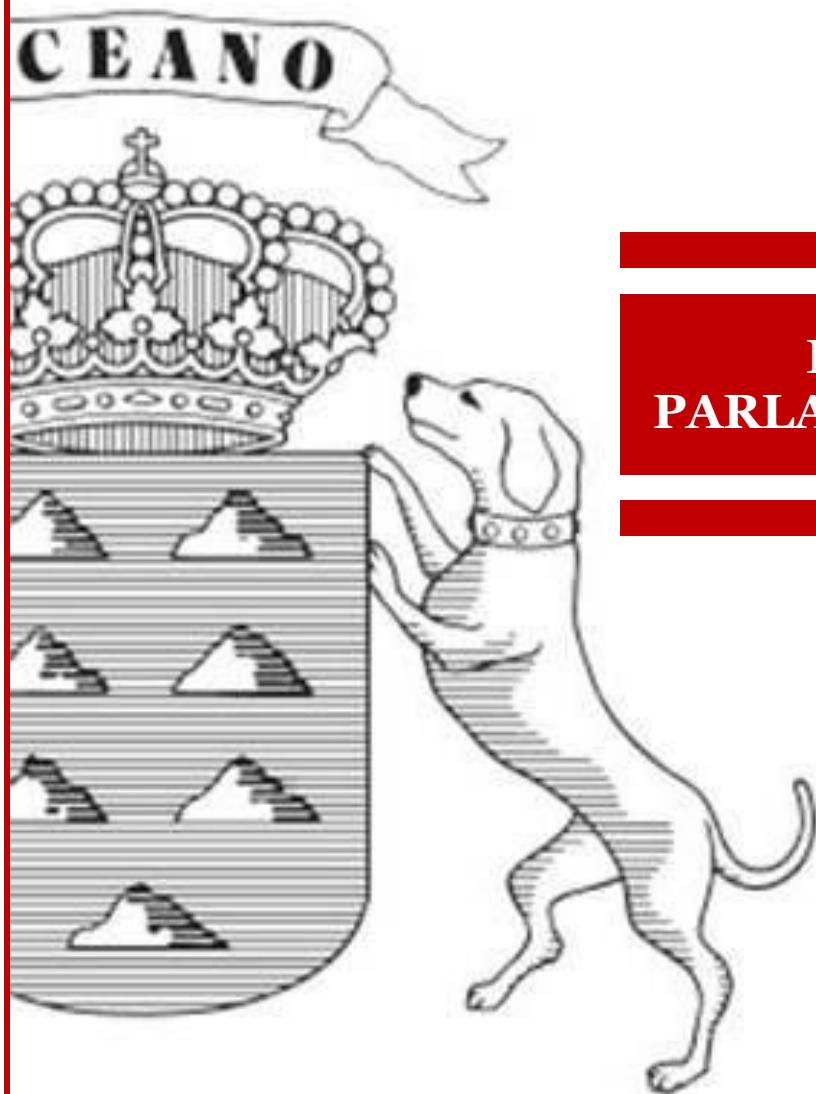


El Diputado del Común

PARLAMENTO  
DE CANARIAS

# INFORME ANUAL 2013

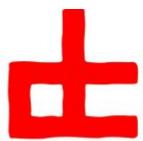
PRESENTADO AL  
PARLAMENTO DE CANARIAS



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

**© Diputado del Común 2014**

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



## **El Diputado del Común**

---

PARLAMENTO  
DE CANARIAS



**Informe Anual 2013**  
**presentado al Parlamento de Canarias**  
**por el Excmo. Sr. don**  
**Jerónimo Saavedra Acevedo**  
**Diputado del Común**  
**el día 21 de marzo de 2014.**



# Índice

	Página
<b>Presentación</b>	1
<b>CAPÍTULO I</b> De las quejas presentadas en el año 2013	5
<b>CAPÍTULO II</b> De la inadmisión de quejas y sus causas en el año 2013	41
<b>CAPÍTULO III</b> De las quejas vivas en la Institución	47
<b>CAPÍTULO IV</b> De las Resoluciones del Diputado del Común	51
<b>CAPÍTULO V</b> De la falta de colaboración con el Diputado del Común en sus investigaciones	67
<b>CAPÍTULO VI</b> De las Actuaciones de Oficio	81
<b>CAPÍTULO VII</b> De la Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas Canarias.	95
<b>CAPÍTULO VIII</b> Del Menor	149
<b>CAPÍTULO IX</b> Consideraciones del Diputado del Común	167
<b>CAPÍTULO X</b> De la organización por el Diputado del Común de las XXVIII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo	177
<b>CAPÍTULO XI</b> Otras actividades	187
<b>ANEXO DE GESTIÓN ECONÓMICA</b>	197



## Presentación

Tal y como establece la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, en su artículo 46, presentamos ante el Parlamento de Canarias el Informe Anual de 2013, que concentra la actividad de esta institución a lo largo del año pasado. Condensamos en estas páginas la acción realizada con el fin de garantizar los derechos y libertades de los ciudadanos, en especial, en favor de aquella parte de la población que se encuentra en una situación de mayor vulnerabilidad, que en estos últimos años, con motivo de la crisis económica, lamentablemente se ha incrementado en nuestro Archipiélago.

Frente a esta realidad, el Diputado del Común no ha sido un mero órgano pasivo, que ha estado a la espera de la llegada de las quejas de los ciudadanos para intervenir, sino que ha trabajado como un agente activo, que ha salido al paso de la realidad para atender a las necesidades y las dificultades por las que atraviesa en estos momentos la ciudadanía. La realidad social en la que nos encontramos, nos impele a tomar partido por las personas que peor lo están pasando y han sido varios flancos los que hemos tenido muy presentes a la hora de intermediar ante las distintas Administraciones Públicas para hacer frente a estas necesidades.

Más adelante entraremos en detalle en cada una de estas acciones, pero hemos sido especialmente activos, por ejemplo, a la hora de intentar conseguir una más rápida y eficaz gestión y tramitación de las ayudas de la Prestación Canaria de Inserción; también nos ha ocupado especialmente el problema de la vivienda, un derecho constitucional básico, que se está vulnerando para muchas personas que han visto cómo pierden su hogar o no pueden acceder al mismo, mientras existe un importante parque de casas desocupadas; o las cuestiones relacionadas con la sanidad y la asistencia sociosanitaria, donde los recortes en la financiación están provocando situaciones que dificultan una atención de calidad, así como la carencia de recursos para atender a las personas que padecen algún tipo de dependencia.

En este sentido, creo necesario también recordar la celebración en Lanzarote, en el mes de octubre de 2013, de las XXVIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo de España, donde se abordó el reto de impulsar en el marco legislativo estatal y autonómico los derechos que dimanan de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Se trata de un terreno en el que, sin duda, hemos avanzado mucho durante la etapa democrática, pero donde todavía quedan pendiente grandes retos, como la integración en el mercado laboral de las personas con discapacidad o la eliminación de barreras arquitectónicas.

Por ello, considero que este Informe anual que traemos al Parlamento de Canarias es también el reflejo de la realidad que vivimos, y no una simple enumeración de casos, ni una casuística sobre hechos que llegan a nuestras manos. Permítanme esta licencia literaria, pero entre estos números y estadísticas que aquí presentamos, se encierra también el palpitar de nuestra sociedad y, modestamente, les invito a que estudien su contenido y lo empleen como una herramienta eficaz de cara a priorizar las políticas que nazcan de esta Cámara autonómica.

Como consecuencia de esta crisis, también las instituciones que conforman nuestro sistema democrático han caído en un gran descrédito para los ciudadanos. Pero lejos de rendirnos a esta evidencia, el Diputado del Común ha hecho un gran esfuerzo por acercar y abrir la institución a la sociedad, tanto desde la presencia física, atendiendo al principio de máxima proximidad a los ciudadanos y atención al hecho insular recogido en nuestro Estatuto de Autonomía, como potenciando todos los cauces de comunicación que ofrece la realidad digital. Somos conscientes, nosotros los primeros, de que a este organismo le queda un importante trecho por recorrer para darse a conocer y reconocer por parte de la ciudadanía las potencialidades que tiene, pero creo que estamos en la senda correcta, haciendo todos los esfuerzos para abrir los canales de comunicación que faciliten nuestra presencia en la realidad social.

Créanme si les digo que las críticas políticas que se han ido sucediendo a lo largo de esta legislatura contra esta institución, son piedras que estamos arrojando contra nuestro propio sistema democrático. Tratando de desvirtuar la institución que vela en nuestra comunidad autonómica por la defensa de los derechos y las libertades de las personas, solo se logra dañar la calidad de nuestro modelo de convivencia en democracia.

En 2013, por segundo año consecutivo, el Diputado del Común ha vuelto a crecer en el número de quejas recibidas, pasando de 1.586 a 1.604. Un ligero crecimiento, que nos sigue situando muy por encima de la media de reclamaciones anuales en el Diputado del Común, teniendo en cuenta que, tal y como explicamos en el Informe de 2012, los picos máximos de quejas en el histórico obedecen a la tramitación individual de una serie de conflictos colectivos.



No vamos a ceder en nuestro empeño de seguir acercando la institución a la realidad, especialmente en este contexto cargado de dificultades, en el que nuestra presencia es todavía más necesaria. Pese a que no creo que sea este el marco para reivindicar este organismo y su presencia física en las siete islas, sí quiero desde aquí agradecer la labor desempeñada por el cuerpo técnico y administrativo del Diputado del Común, que pone el máximo celo en su tarea por atender a los ciudadanos y, lo que es más importante, las

necesidades personales o colectivas que se esconden detrás de cada una de las quejas que llegan a nuestra institución.

Sirva también esta presentación para tener un recuerdo y el reconocimiento que se merecen dos personas que trabajaron por esta institución y que nos dejaron el pasado año 2013. Luis Cobiella Cuevas, que fue el primer Diputado del Común en Canarias, entre los años 1986 y 1991. Intelectual, músico y una de las personalidades más relevantes de Canarias en el último siglo, construyó de la nada esta institución, cuya sede se encuentra en su ciudad, Santa Cruz de La Palma. Con su estilo y sensibilidad social, permitió dotar al Diputado del Común de las herramientas necesarias para constituirse en un organismo que fuera la voz de los que no la tienen. Luis Cobiella es un modelo para sus sucesores en este cargo.

En segundo lugar, quiero también tener unas palabras para recordar a Jerónimo Samuel Ramírez Santana, con quien inicié mi andadura como Diputado del Común, confiándole la tarea de Jefe de Gabinete y Relaciones Institucionales de este Comisionado Parlamentario. Su gran capacidad de trabajo, eficiencia y compromiso con la institución supusieron un importante impulso para el Diputado del Común. Sirvan estas líneas breves de agradecimiento para estas dos personas con quienes me unía una gran amistad y la admiración por su labor.



## **CAPÍTULO I**

De las quejas presentadas en el año 2013



## CAPÍTULO I

### De las quejas presentadas en el año 2013

Quejas	Admitidas	Inadmitidas	Trasladadas a otras Instituciones	Colectivas	De oficio	Individuales		Quejas Anónimas	Personas Jurídicas
						Hombres	Mujeres		
1.604	1.430	174	244	35	20	818	711	-	20
1.586	1.418	168	170	6	24	826	728	2	-
Comparativa año 2012									

En el año que se informa se registraron en el Diputado del Común 1604 quejas nuevas, dirigidas a supervisar las actuaciones de las Administraciones Públicas Canarias. De ese total, y tras su examen se admitieron a trámite 1430, más del 89 por ciento de las presentadas.

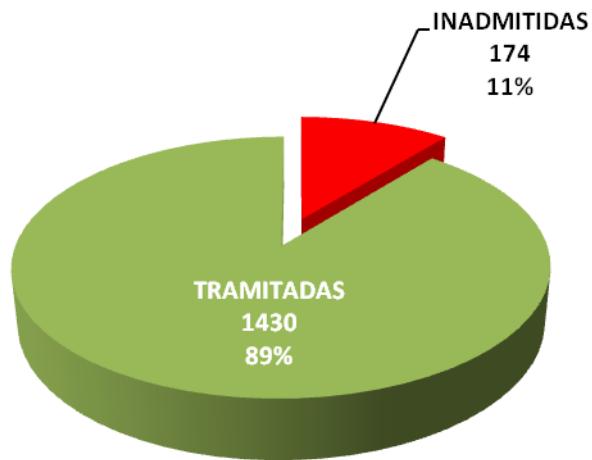
Diversas son las causas de inadmisión de una queja, cuestión que se explicará más adelante en otro capítulo del informe. Con respecto al pasado año, siguen aumentando las quejas recibidas, a pesar del gran crecimiento experimentado en el año 2012, lo que nos lleva, en esos dos años, a un incremento acumulado del 32 por ciento. También, se mantiene el ritmo de las investigaciones de oficio incoadas en ese año, de las que se da cuenta en el capítulo VII del presente.

Las quejas colectivas son las que presentan más de un firmante, si bien se han registrado de modo individual, aunque en algún caso hay más de 100 firmantes, lo que quiere decir que el número de personas que acuden al Diputado del Común en queja es mucho mayor que el número de las registradas.

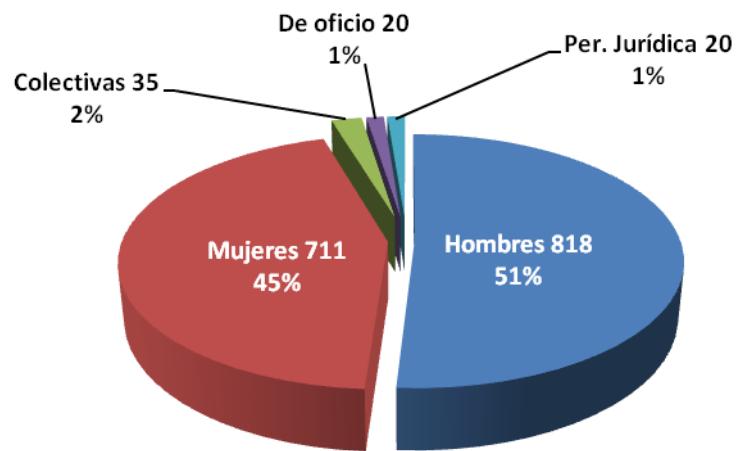
Por otra parte, las quejas que hemos trasladado a otras instituciones lo han sido por razones competenciales. Primero se evalúa cada queja, indicándose al ciudadano que la remitimos a la institución competente, previo su consentimiento.

Quejas recibidas	Individuales		Colectivas	De oficio	Per. Jurídica
	Hombres	Mujeres			
<b>TOTAL</b>	<b>1.604</b>	<b>818</b>	<b>711</b>	<b>35</b>	<b>20</b>
<b>INADMITIDAS</b>	174	88	81	3	-
<b>TRAMITADAS</b>	1.430	730	630	32	20
<b>TRASLADADAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO</b>	238	126	105	6	-
<b>TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES</b>	6	4	1	1	-

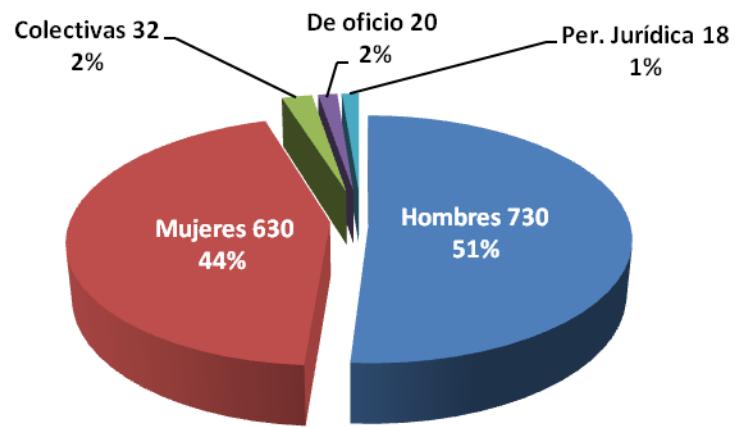
ADmisión Y TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS REGISTRADAS EN EL AÑO 2013



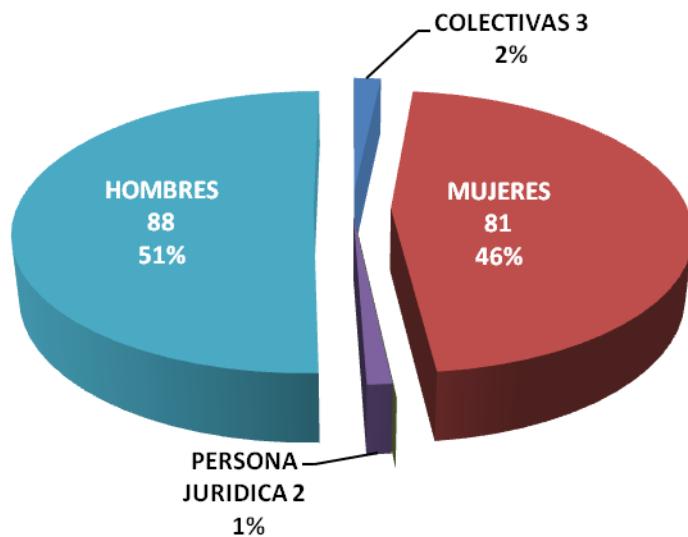
CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS QUEJAS PRESENTADAS EN EL AÑO 2013



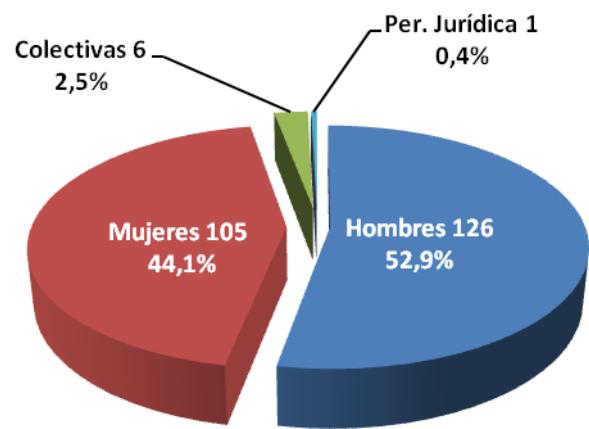
**CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS QUEJAS TRAMITADAS EN EL AÑO 2013**



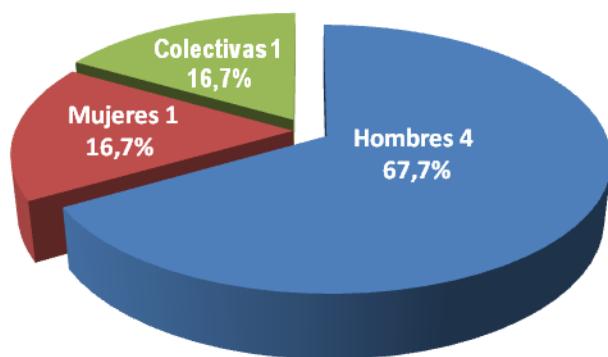
**CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS QUEJAS INADMITIDAS DURANTE EL AÑO 2013**



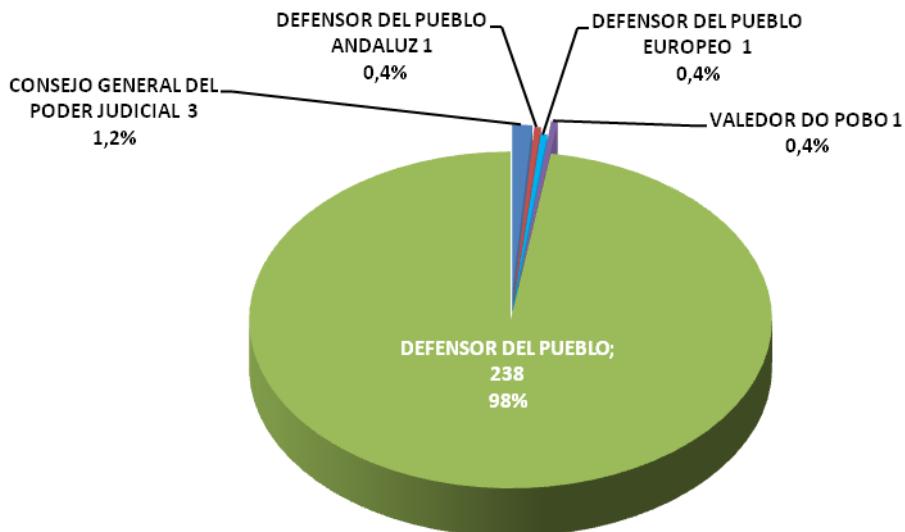
**CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS QUEJAS TRASLADADAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO EN EL AÑO 2013**



**CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS QUEJAS TRASLADADAS A OTROS DEFENSORES EN EL AÑO 2013**



**EXPEDIENTES REMITIDOS A OTRAS DEFENSORIAS O INSTITUCIONES  
DURANTE EL AÑO 2013**



Del presente gráfico se puede observar que la gran mayoría de las quejas trasladadas a otras instituciones lo han sido a la Defensora del Pueblo (238), por ser las quejas dirigidas contra el funcionamiento de la Administración General del Estado. Sin embargo, aquellas quejas que se dirigieron contra la Administración de Justicia fueron tramitadas por el Diputado del Común, en virtud del convenio de colaboración suscrito con el Consejo General del Poder Judicial.

**MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS, AÑO 2013**

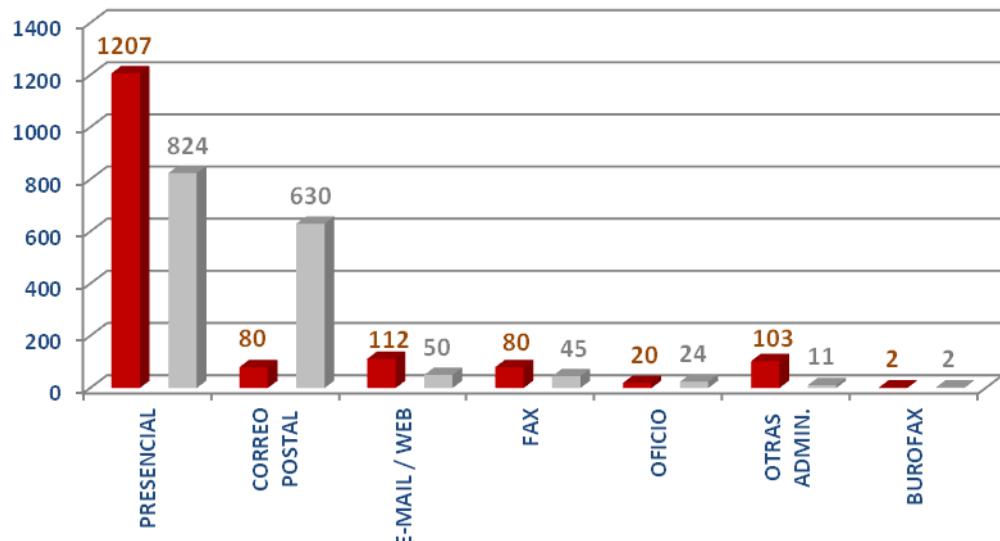
PRESENCIAL	CORREO POSTAL	E-MAIL / WEB	FAX	OFICIO	OTRAS ADMIN.	BUROFAX
1207 ↑	80 ↓	112 ↑	80 ↑	20 ↓	103 ↑	2 ↔
<i>Comparativa con el año 2012</i>						
824	630	50	45	24	11	2

En cuanto a los medios de presentación de quejas sigue imperando mayoritariamente el presencial (1207); el usuario prefiere acercarse a presentar la queja en la oficina del Diputado del Común donde reside. Este incremento se ha notado de forma sustancial en las islas de Fuerteventura, Gran Canaria y Tenerife, donde la presentación de quejas aumentó con respecto al pasado ejercicio, sin lugar a dudas, fruto del trabajo de difusión de la labor de esta institución.

Ha crecido exponencialmente el uso de la página web y los e-mails, en detrimento del correo postal.

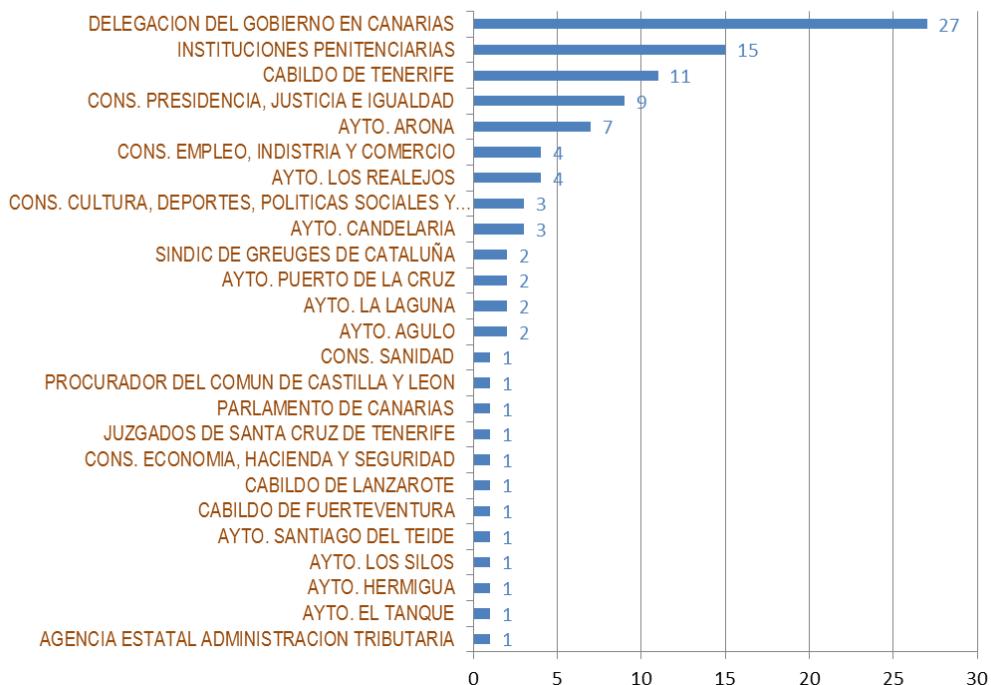
Igualmente, aumentaron las quejas presentadas por fax, manteniéndose las de buro fax; incluso las remitidas desde otras Administraciones Públicas a modo de registro descentralizado, experimentaron un crecimiento espectacular de 11 a 103.

**MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS EN 2013**  
**Y COMPARATIVA CON EL AÑO 2012**

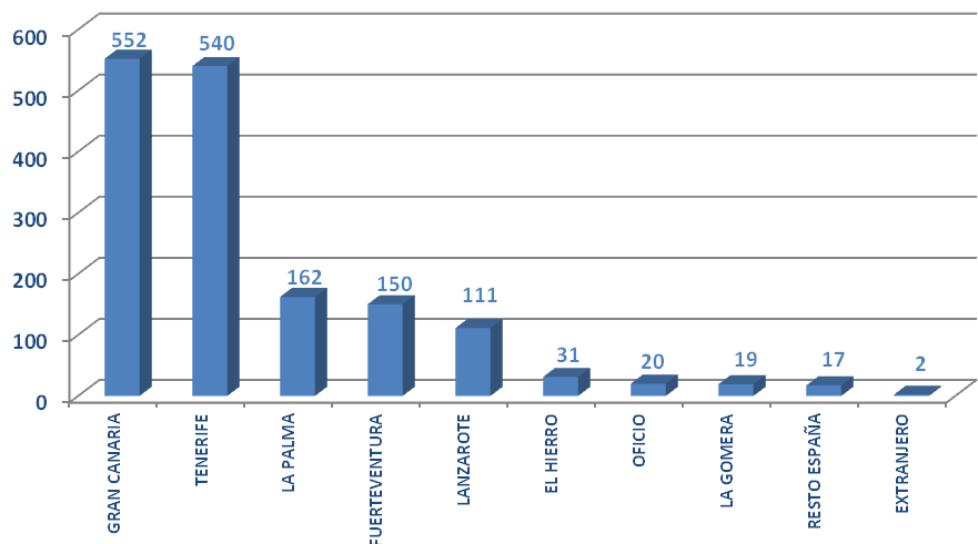


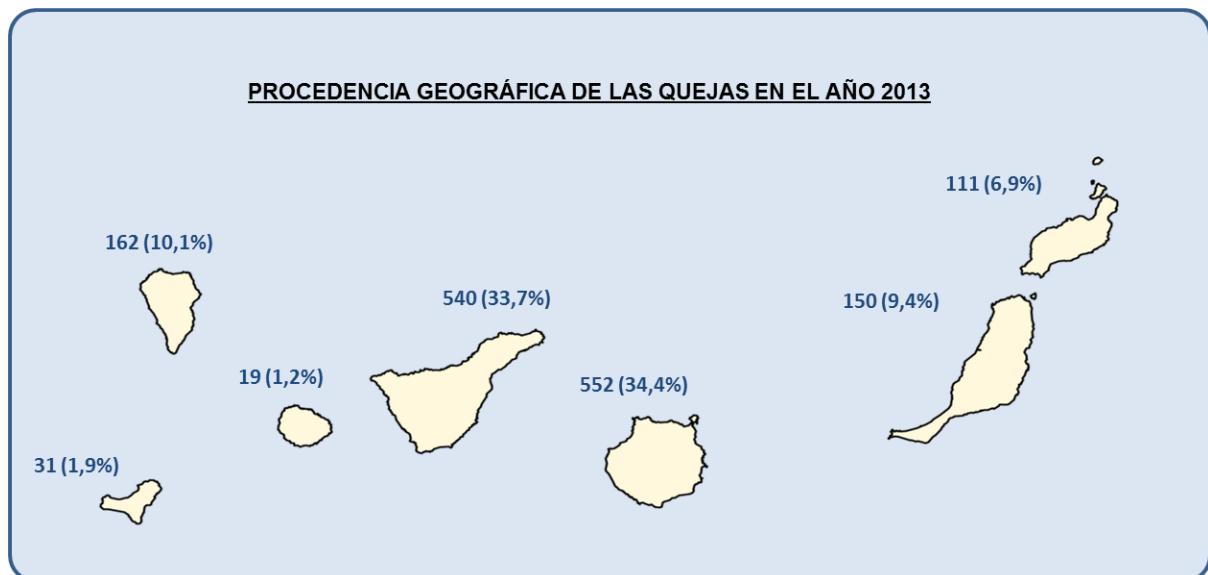
El presente gráfico, nos indica las distintas instituciones que colaboran con esta institución y con el ciudadano, permitiéndoles que presenten la queja dirigida al Diputado del Común en sus registros, remitiéndola con posterioridad a esta Institución.

### INSTITUCIONES QUE TRASLADARÓN QUEJAS AL DIPUTADO DEL COMÚN EN EL AÑO 2013

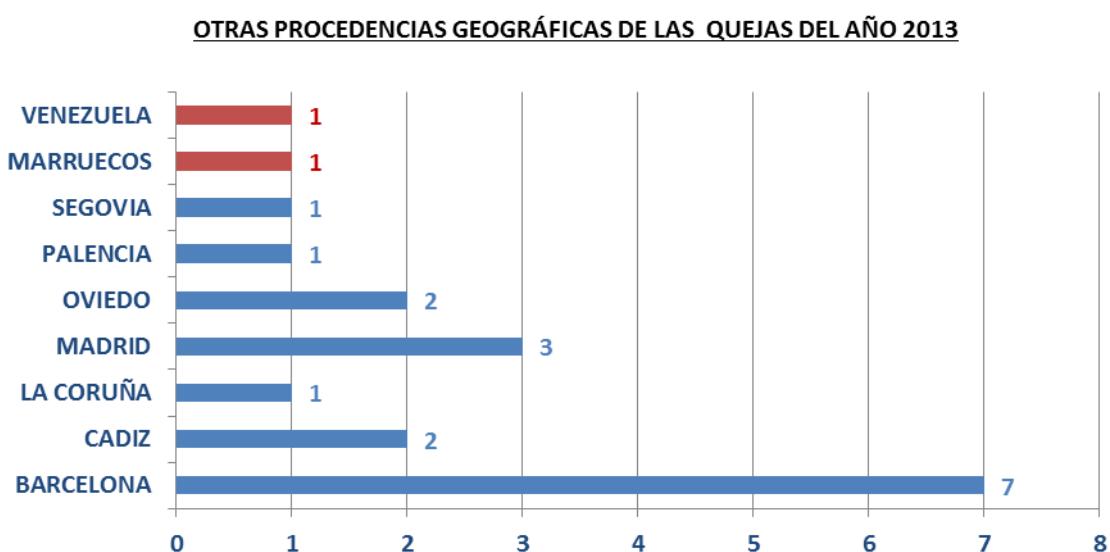


### PROCEDENCIA GEOGRÁFICA DE LAS QUEJAS RECIBIDAS EN EL AÑO 2013



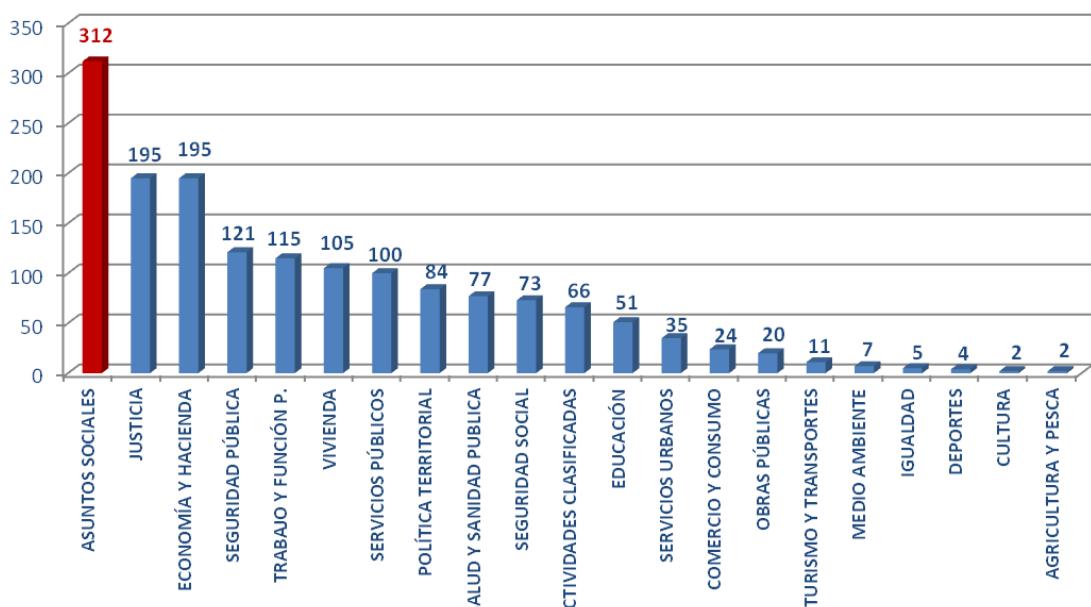


PROCEDENCIA GEOGRÁFICA DE LAS QUEJAS DEL AÑO 2013								
GRAN CANARIA	TENERIFE	LA PALMA	FUERTEVENTURA	LANZAROTE	EL HIERRO	LA GOMERA	OFICIO	OTRAS ÁREAS
552 ↑	540 ↑	162 ↓	150 ↓	111 ↑	31 ↓	19 ↓	20 ↑	2 ↓



QUEJAS POR ÁREAS DE TRABAJO

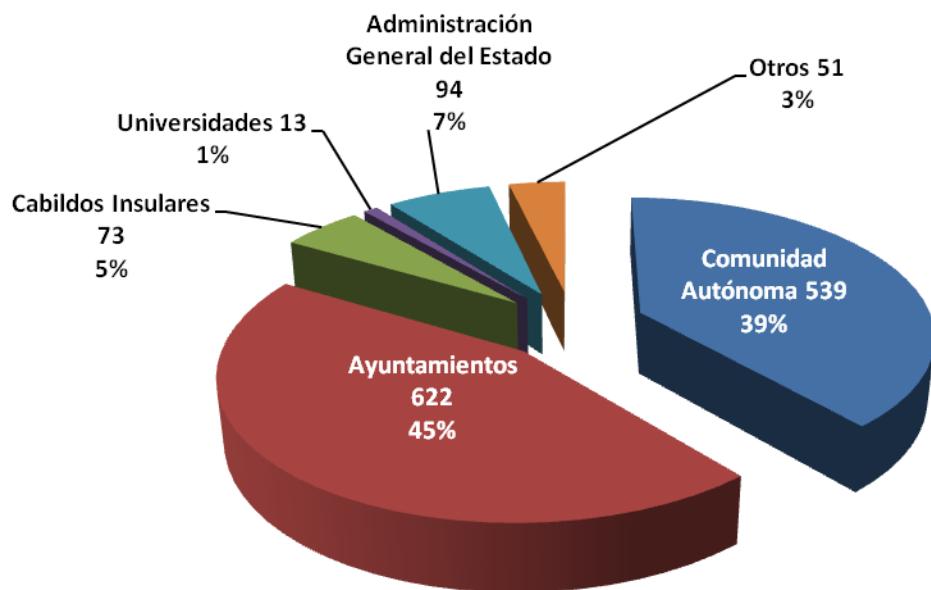
AREA	QUEJAS	%
JUSTICIA	195	12,2%
ECONOMÍA Y HACIENDA	195	12,2%
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	153	9,5%
SEGURIDAD PÚBLICA	121	7,5%
TRABAJO Y FUNCIÓN P.	115	7,2%
SERVICIOS SOCIALES	106	6,6%
VIVIENDA	105	6,5%
SERVICIOS PÚBLICOS	100	6,2%
POLÍTICA TERRITORIAL	84	5,2%
SALUD Y SANIDAD PUBLICA	77	4,8%
SEGURIDAD SOCIAL	73	4,6%
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	66	4,1%
EDUCACIÓN	51	3,2%
SERVICIOS URBANOS	35	2,2%
MAYORES	28	1,7%
MENORES	25	1,6%
COMERCIO Y CONSUMO	24	1,5%
OBRAS PÚBLICAS	20	1,2%
TURISMO Y TRANSPORTES	11	0,7%
MEDIO AMBIENTE	7	0,4%
IGUALDAD	5	0,3%
DEPORTES	4	0,2%
CULTURA	2	0,1%
AGRICULTURA Y PESCA	2	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>1.604</b>	<b>100,0%</b>

QUEJAS POR ÁREAS DE TRABAJO

La materia de Asuntos Sociales engloba las quejas presentadas por Personas con Dependencia, Servicios Sociales; Mayores y Menores.

QUEJAS POR SECTORES ADMINISTRATIVOS AÑO 2013					
Comunidad Autónoma	Ayuntamientos	Cabildos Insulares	Universidades	Administración General del Estado	Otros
<b>539</b>	<b>622</b>	<b>73</b>	<b>13</b>	<b>94</b>	<b>51</b>
605	461	63	2	305	150
COMPARATIVA 2012					

#### Administraciones reclamadas en el año 2013



## QUEJAS POR ADMINISTRACIONES

### ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA



**Gobierno  
de Canarias**

**GOBIERNO DE CANARIAS**

<b>Reclamaciones</b>	<b>539</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>38,72%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>104</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>435</b>

### POR ÁREAS DEL GOBIERNO

<b>PRESIDENCIA DEL GOBIERNO</b>	<b>6</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>2</b>
<b>Expediente en trámite</b>	<b>4</b>
Dirección General de Ordenación y Promoción Turística	2
Secretaría General	4
<b>CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES Y SOSTENIBILIDAD</b>	<b>54</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>17</b>
<b>Expedientes en trámite</b>	<b>37</b>
Viceconsejería de Educación y Universidades	4
Dirección General de Centros e Infraestructura Educativa	5
Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos	2
Dirección General de Personal	9
Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa	2
Dirección General de Universidades	4
Secretaría General Técnica de Educación, Universidades y Sostenibilidad	7
Direcciones Territoriales de Educación	14
Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural	7
<b>CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y SEGURIDAD</b>	<b>33</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>9</b>
<b>Expedientes en trámite</b>	<b>24</b>
Dirección General del Tesoro y Política Financiera	1
Dirección General de Tributos	31
Secretaría General Técnica de Economía, Hacienda y Seguridad	1

<b>CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD</b>	<b>21</b>
Expedientes archivados	6
Expedientes en trámite	15
Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad	21
Dirección Gral de Relaciones Institucionales, Participación Ciudadana y Juventud	2
Viceconsejería de Administración Pública	1
Dirección General de la Función Pública	4
Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías	1
Viceconsejería de Justicia	2
Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia	8
Secretaría General Técnica de Presidencia, Justicia e Igualdad	2
Instituto Canario de Administración Pública (ICAP)	1
<b>CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y AGUAS</b>	<b>3</b>
Expedientes archivados	1
Expedientes en trámite	2
Dirección General de Agricultura y Desarrollo Rural	2
Secretaría General Técnica de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas	1
<b>CONSEJERÍA DE CULTURA, DEPORTES, POLÍTICAS SOCIALES Y VIVIENDA</b>	<b>315</b>
Expedientes archivados	30
Expedientes en trámite	285
Dirección General de Políticas Sociales e Inmigración	72
Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia	134
Dirección General de Deportes	1
Secretaría General Técnica de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda	9
Instituto Canario de la Vivienda	99
<b>CONSEJERÍA DE EMPLEO, INDUSTRIA Y COMERCIO</b>	<b>24</b>
Expedientes archivados	4
Expedientes en trámite	21
Secretaría General Técnica de Empleo, Industria y Comercio	2
Dirección General de Industria y Energía	10
Dirección General de Comercio y Consumo	7
Servicio Canario de Empleo	6
<b>CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTES Y POLÍTICA TERRITORIAL</b>	<b>8</b>
Expedientes archivados	2
Expedientes en trámite	6
Viceconsejería de Infraestructuras y Planificación	1
Dirección General de Infraestructura Vial	1
Dirección General de Transportes	2
Viceconsejería de Política Territorial	1
Dirección General de Ordenación del Territorio	1
Secretaría General Técnica de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial	1
Puertos Canarios	1

<b>CONSEJERÍA DE SANIDAD</b>	<b>74</b>
Expedientes archivados	33
Expedientes en trámite	41
Secretaría General Técnica de Sanidad	8
Servicio Canario de la Salud	63
Dirección General de Programas Asistenciales	1
Dirección General de Recursos Económicos	2

## ADMINISTRACIÓN INSULAR



### CABILDO DE EL HIERRO

<b>Reclamaciones</b>	<b>6</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,43%</b>
Expedientes archivados	4	Expedientes en trámite	4



### CABILDO DE FUERTEVENTURA

<b>Reclamaciones</b>	<b>3</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,22%</b>
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	3



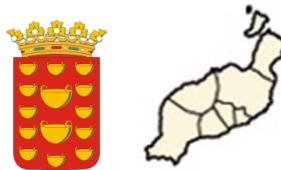
### CABILDO DE GRAN CANARIA

<b>Reclamaciones</b>	<b>25</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>1,80%</b>
Expedientes archivados	5	Expedientes en trámite	20



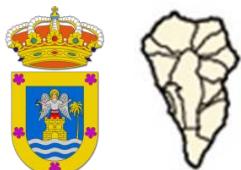
### CABILDO DE LA GOMERA

<b>Reclamaciones</b>	<b>7</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,50%</b>
Expedientes archivados	3	Expedientes en trámite	4



### CABILDO DE LANZAROTE

<b>Reclamaciones</b>	<b>8</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,57%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>4</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>4</b>



### CABILDO DE LA PALMA

<b>Reclamaciones</b>	<b>10</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,72%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>2</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>8</b>



### CABILDO DE TENERIFE

<b>Reclamaciones</b>	<b>14</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>1,01%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>3</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>11</b>

## ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA



### JUSTICIA

<b>Reclamaciones</b>	<b>67</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>4,81%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>58</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>9</b>

## ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA



### UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

<b>Reclamaciones</b>	<b>10</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,72%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>3</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>7</b>



### UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

<b>Reclamaciones</b>	<b>3</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,22%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>3</b>

## ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



### AYUNTAMIENTO DE ADEJE

<b>Reclamaciones</b>	<b>8</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,6%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>8</b>



### AYUNTAMIENTO DE AGAETE

<b>Reclamaciones</b>	<b>4</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,3%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>4</b>



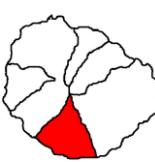
### AYUNTAMIENTO DE AGÜIMES

<b>Reclamaciones</b>	<b>6</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,4%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>2</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>4</b>



### AYUNTAMIENTO DE AGULO

<b>Reclamaciones</b>	<b>3</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,2%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>3</b>



### AYUNTAMIENTO DE ALAJERÓ

<b>Reclamaciones</b>	<b>2</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,1%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>2</b>



### AYUNTAMIENTO DE ANTIGUA

<b>Reclamaciones</b>	<b>6</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,4%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>2</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>4</b>



### AYUNTAMIENTO DE ARAFO

<b>Reclamaciones</b>	<b>3</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,2%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>3</b>



### AYUNTAMIENTO DE ARICO

<b>Reclamaciones</b>	<b>2</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,12%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>2</b>



### AYUNTAMIENTO DE ARONA

<b>Reclamaciones</b>	<b>13</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,9%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>2</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>11</b>



### AYUNTAMIENTO DE ARRECIFE

<b>Reclamaciones</b>	<b>21</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>1,5%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>5</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>16</b>



### AYUNTAMIENTO DE ARTENARA

<b>Reclamaciones</b>	<b>4</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,3%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>4</b>



### AYUNTAMIENTO DE ARUCAS

<b>Reclamaciones</b>	<b>13</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,9%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>12</b>



### AYUNTAMIENTO DE BARLOVENTO

<b>Reclamaciones</b>	<b>3</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,2%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>3</b>



### AYUNTAMIENTO DE BETANCURIA

<b>Reclamaciones</b>	<b>2</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,1%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>2</b>



### AYUNTAMIENTO DE BREÑA ALTA

<b>Reclamaciones</b>	<b>4</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,1%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>2</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>2</b>



### AYUNTAMIENTO DE BREÑA BAJA

<b>Reclamaciones</b>	<b>6</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,4%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>6</b>



### AYUNTAMIENTO DE BUENAVENTURA DEL NORTE

<b>Reclamaciones</b>	<b>3</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,2%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>3</b>



### AYUNTAMIENTO DE CANDELARIA

<b>Reclamaciones</b>	<b>14</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>1,0%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>5</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>9</b>



### AYUNTAMIENTO DE EL PASO

<b>Reclamaciones</b>	<b>4</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,3%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>3</b>



### AYUNTAMIENTO DE EL PINAR

<b>Reclamaciones</b>	<b>2</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,1</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>2</b>



### AYUNTAMIENTO DE EL ROSARIO

<b>Reclamaciones</b>	<b>4</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,3%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>3</b>



### AYUNTAMIENTO DE EL SAUZAL

<b>Reclamaciones</b>	<b>2</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,1</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>2</b>



### AYUNTAMIENTO DE EL TANQUE

<b>Reclamaciones</b>	<b>2</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,1</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>2</b>



### AYUNTAMIENTO DE FASNIA

<b>Reclamaciones</b>	<b>3</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,2%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>3</b>



### AYUNTAMIENTO DE FIRGAS

<b>Reclamaciones</b>	<b>4</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,3%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>4</b>



### AYUNTAMIENTO DE FUENCALIENTE DE LA PALMA

<b>Reclamaciones</b>	<b>2</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,1%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>2</b>



### AYUNTAMIENTO DE GALDAR

<b>Reclamaciones</b>	<b>8</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,6%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>7</b>



**AYUNTAMIENTO DE GARACHICO**

<b>Reclamaciones</b>	<b>2</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,1%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>2</b>



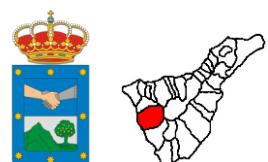
**AYUNTAMIENTO DE GARAFÍA**

<b>Reclamaciones</b>	<b>2</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,1</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>2</b>



**AYUNTAMIENTO DE GRANADILLA DE ABONA**

<b>Reclamaciones</b>	<b>5</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,4%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>5</b>



**AYUNTAMIENTO DE GUÍA DE ISORA**

<b>Reclamaciones</b>	<b>3</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,2%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>3</b>



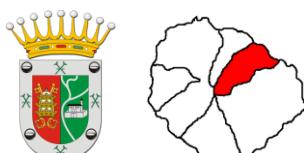
**AYUNTAMIENTO DE GÜIMAR**

<b>Reclamaciones</b>	<b>5</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,4%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>2</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>3</b>



### AYUNTAMIENTO DE HARÍA

<b>Reclamaciones</b>	<b>5</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,4</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>4</b>



### AYUNTAMIENTO DE HERMIGUA

<b>Reclamaciones</b>	<b>4</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,3%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>3</b>



### AYUNTAMIENTO DE ICOD DE LOS VINOS

<b>Reclamaciones</b>	<b>6</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,4%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>6</b>



### AYUNTAMIENTO DE INGENIO

<b>Reclamaciones</b>	<b>9</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,6%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>2</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>7</b>



### AYUNTAMIENTO DE LA ALDEA DE SAN NICOLÁS

<b>Reclamaciones</b>	<b>4</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,6%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>4</b>



**AYUNTAMIENTO DE LA FRONTERA**

<b>Reclamaciones</b>	<b>4</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,3%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>3</b>



**AYUNTAMIENTO DE LA GUANCHA**

<b>Reclamaciones</b>	<b>2</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,1%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>2</b>



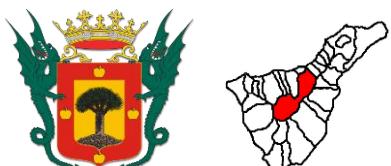
**AYUNTAMIENTO DE LA MATANZA DE ACENTEJO**

<b>Reclamaciones</b>	<b>2</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,1%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>2</b>



**AYUNTAMIENTO DE LA OLIVA**

<b>Reclamaciones</b>	<b>10</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,7%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>9</b>



**AYUNTAMIENTO DE LA OROTAVA**

<b>Reclamaciones</b>	<b>4</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,3%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>3</b>



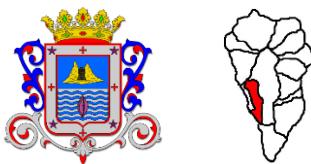
**AYUNTAMIENTO DE LA VICTORIA DE ACENTEJO**

<b>Reclamaciones</b>	<b>3</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,2%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>2</b>



**AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA**

<b>Reclamaciones</b>	<b>57</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>5,5%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>20</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>77</b>



**AYUNTAMIENTO DE LOS LLANOS DE ARIDANE**

<b>Reclamaciones</b>	<b>17</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>1,2%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>2</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>15</b>



**AYUNTAMIENTO DE LOS REALEJOS**

<b>Reclamaciones</b>	<b>8</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,6%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>8</b>



**AYUNTAMIENTO DE LOS SILOS**

<b>Reclamaciones</b>	<b>4</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,3%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>3</b>



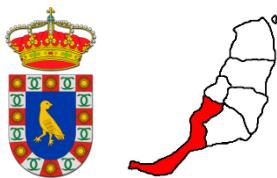
**AYUNTAMIENTO DE MOGÁN**

<b>Reclamaciones</b>	<b>9</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,6%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>8</b>



**AYUNTAMIENTO DE MOYA**

<b>Reclamaciones</b>	<b>6</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,4%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>6</b>



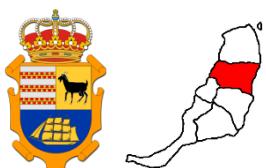
**AYUNTAMIENTO DE PÁJARA**

<b>Reclamaciones</b>	<b>7</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,5%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>7</b>



**AYUNTAMIENTO DE PUERTO DE LA CRUZ**

<b>Reclamaciones</b>	<b>5</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>1,2%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>17</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>12</b>



**AYUNTAMIENTO DE PUERTO DEL ROSARIO**

<b>Reclamaciones</b>	<b>15</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>1,1%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>2</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>13</b>



#### AYUNTAMIENTO DE PUNTAGORDA

Reclamaciones	3	Porcentaje del total	0,2
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	3



#### AYUNTAMIENTO DE PUNTALLANA

Reclamaciones	2	Porcentaje del total	0,1%
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	2



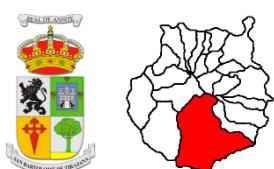
#### AYUNTAMIENTO DE SAN ANDRÉS Y SAUCES

Reclamaciones	6	Porcentaje del total	0,4%
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	6



#### AYUNTAMIENTO DE SAN BARTOLOMÉ

Reclamaciones	5	Porcentaje del total	0,4%
Expedientes archivados	2	Expedientes en trámite	3



#### AYUNTAMIENTO DE SAN BARTOLOMÉ DE TIRAJANA

Reclamaciones	8	Porcentaje del total	0,6%
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	8



**AYUNTAMIENTO DE SAN CRISTÓBAL DE LA  
LAGUNA**

<b>Reclamaciones</b>	<b>21</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>1,5%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>5</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>16</b>



**AYUNTAMIENTO DE SAN JUAN DE LA RAMBLA**

<b>Reclamaciones</b>	<b>3</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,2%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>3</b>



**AYUNTAMIENTO DE SAN MIGUEL DE ABONA**

<b>Reclamaciones</b>	<b>3</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,2%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>2</b>



**AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LA  
GOMERA**

<b>Reclamaciones</b>	<b>4</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,3%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>4</b>



**AYUNTAMIENTO DE SANTA BRÍGIDA**

<b>Reclamaciones</b>	<b>8</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,6%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>7</b>



**AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE LA PALMA**

<b>Reclamaciones</b>	<b>17</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>1,2%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>5</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>12</b>



**AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE**

<b>Reclamaciones</b>	<b>34</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>2,4%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>2</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>27</b>



**AYUNTAMIENTO DE SANTA LUCÍA DE  
TIRAJANA**

<b>Reclamaciones</b>	<b>11</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,8%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>10</b>



**AYUNTAMIENTO DE SANTA MARÍA DE GUÍA DE  
GRAN CANARIA**

<b>Reclamaciones</b>	<b>4</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,3%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>4</b>



**AYUNTAMIENTO DE SANTA ÚRSULA**

<b>Reclamaciones</b>	<b>7</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,5%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>6</b>



### AYUNTAMIENTO DE SANTIAGO DEL TEIDE

<b>Reclamaciones</b>	<b>2</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,1%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>2</b>



### AYUNTAMIENTO DE TACORONTE

<b>Reclamaciones</b>	<b>5</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,4%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>4</b>



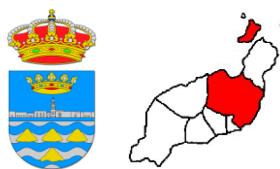
### AYUNTAMIENTO DE TAZACORTE

<b>Reclamaciones</b>	<b>3</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,2%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>3</b>



### AYUNTAMIENTO DE TEGUESTE

<b>Reclamaciones</b>	<b>3</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,2%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>3</b>



### AYUNTAMIENTO DE TEGUISE

<b>Reclamaciones</b>	<b>5</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,4%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>4</b>



**AYUNTAMIENTO DE TEJEDA**

<b>Reclamaciones</b>	<b>2</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,1%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>2</b>



**AYUNTAMIENTO DE TELDE**

<b>Reclamaciones</b>	<b>20</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>1,4%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>3</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>17</b>



**AYUNTAMIENTO DE TEROR**

<b>Reclamaciones</b>	<b>3</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,2%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>3</b>



**AYUNTAMIENTO DE TÍAS**

<b>Reclamaciones</b>	<b>10</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,7%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>2</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>8</b>



**AYUNTAMIENTO DE TIJARAFE**

<b>Reclamaciones</b>	<b>5</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,4%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>4</b>



### AYUNTAMIENTO DE TINAJO

<b>Reclamaciones</b>	<b>5</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,4%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>4</b>



### AYUNTAMIENTO DE TUINEJE

<b>Reclamaciones</b>	<b>6</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,4%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>3</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>3</b>



### AYUNTAMIENTO DE VALLE GRAN REY

<b>Reclamaciones</b>	<b>2</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,1</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>2</b>



### AYUNTAMIENTO DE VALLEHERMOSO

<b>Reclamaciones</b>	<b>3</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,2</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>2</b>



### AYUNTAMIENTO DE VALLESECO

<b>Reclamaciones</b>	<b>2</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,1</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>2</b>



**AYUNTAMIENTO DE VALSEQUILLO DE GRAN CANARIA**

<b>Reclamaciones</b>	<b>4</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,3</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>4</b>



**AYUNTAMIENTO DE VALVERDE**

<b>Reclamaciones</b>	<b>10</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,7%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>3</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>7</b>



**AYUNTAMIENTO DE VEGA DE SAN MATEO**

<b>Reclamaciones</b>	<b>10</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,7%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>2</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>8</b>



**AYUNTAMIENTO DE VILAFLOR**

<b>Reclamaciones</b>	<b>2</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,2</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>2</b>



**AYUNTAMIENTO DE VILLA DE MAZO**

<b>Reclamaciones</b>	<b>3</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,2%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>3</b>



## AYUNTAMIENTO DE YAIZA

<b>Reclamaciones</b>	<b>3</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,2%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>3</b>



## **CAPITULO II**

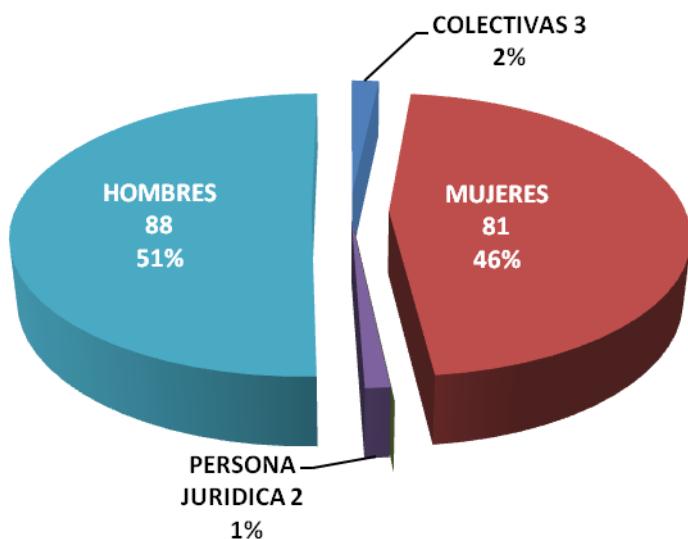
De la inadmisión de quejas y sus causas en el año 2013



## CAPITULO II

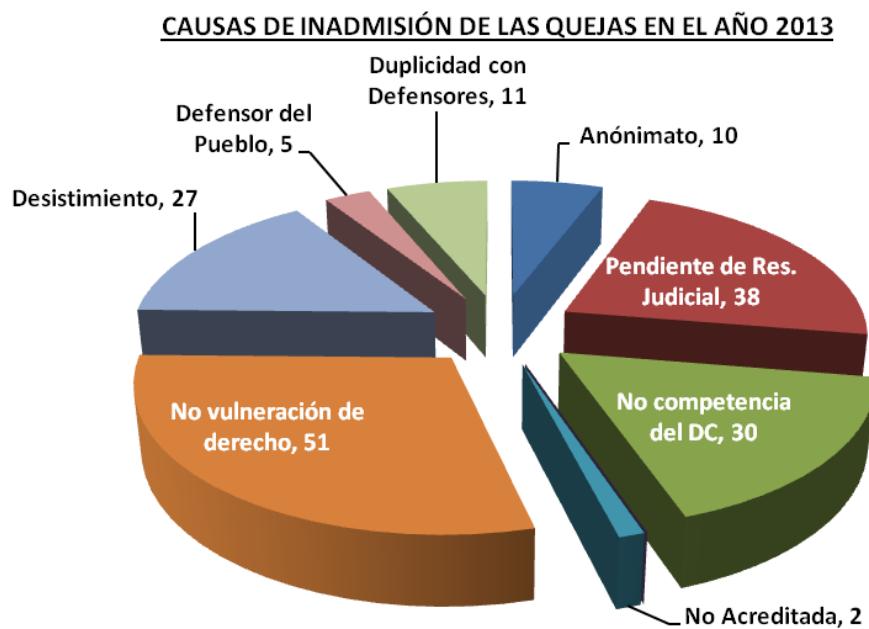
### De la inadmisión de quejas y sus causas en el año 2013

#### CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS QUEJAS INADMITIDAS DURANTE EL AÑO 2013



#### De las causas de inadmisión

CAUSAS DE INADMISIÓN	
No observarse vulneración del Ordenamiento jurídico	51
Sub iúdice	38
No competencia de la Institución	30
Desistimiento o falta de datos en la queja	27
Duplicidad del motivo de la queja presentada en la Institución	11
Anonimato, apreciación de mala fe o carente de fundamento	10
Duplicidad con quejas presentadas previamente al Defensor del Pueblo	5
No acredita la representación el presentador de la queja	2



Los motivos de inadmisión de las quejas, una vez analizadas, vienen establecidos por la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

El primer motivo fue la falta de vulneración del Ordenamiento jurídico (51), lo que representa el 29,3 por ciento del total de las inadmitidas.

La segunda causa de inadmisión fue que el asunto estaba pendiente de resolución judicial (38), alcanzando el 21,8 por ciento.

El tercer motivo fue la falta de competencia de la institución para conocer de asuntos de índole jurídico privado (30), representando el 17,2 por ciento, si bien, en estos casos se informa de forma razonada al promotor de la queja de las vías más adecuadas para el ejercicio de su acción,

El siguiente motivo fue el desistimiento por parte de los propios interesados, que abandonan la pretensión de que se siga tramitando su queja, por falta de aportación de documentación requerida por el Diputado del Común (27) quejas y representan el 15,5 por ciento.

Como quinto motivo de inadmisión está la presentación por duplicado de la queja (11) que significa el 6,3 por ciento.

El sexto motivo de inadmisión es la atribución de la competencia de otra institución análoga a ésta para conocer del asunto que se nos presenta, como la Defensora del Pueblo u otros comisionados autonómicos (5), que suponen el 2,8 por ciento.

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

Por último, se inadmitieron 2 quejas por no haberse acreditado la representación que se decía ostentar, lo que supone el 1,1 por ciento.



## **CAPITULO III**

### De las quejas vivas en la Institución

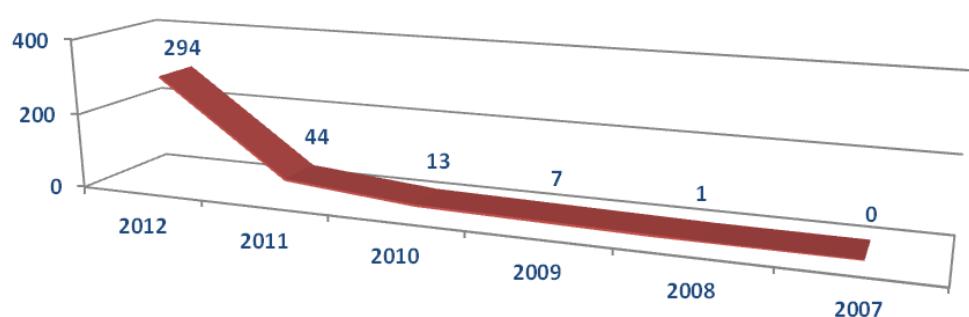


## CAPÍTULO III

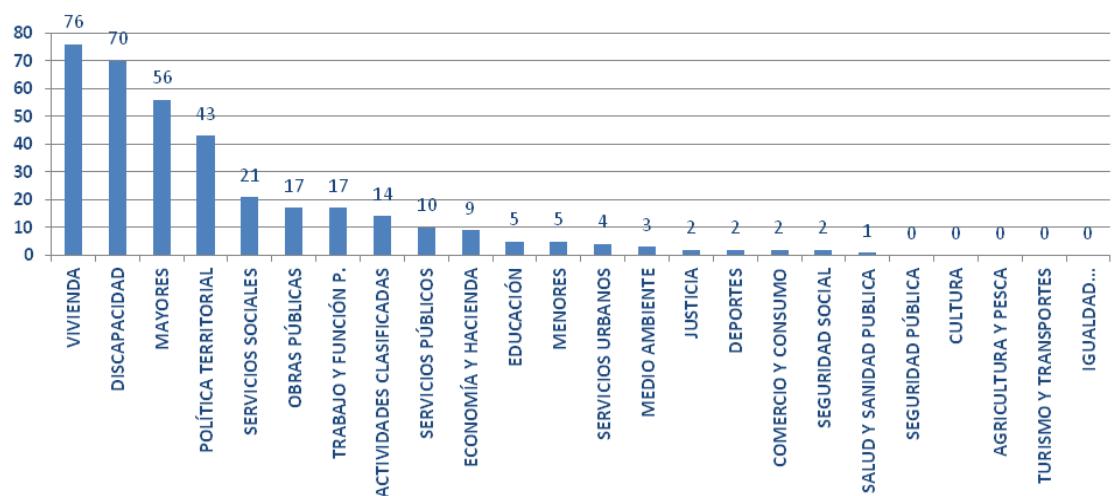
### De las quejas vivas en la Institución

		2012	2011	2010	2009	2008	2007
<b>Total quejas vivas 2013</b>	<b>359</b>	294	44	13	7	1	0
<b>Comparativa 2012</b>	<b>250</b>		164	51	24	6	5

QUEJAS VIVAS POR AÑO



EXPEDIENTES VIVOS POR ÁREAS DE TRABAJO



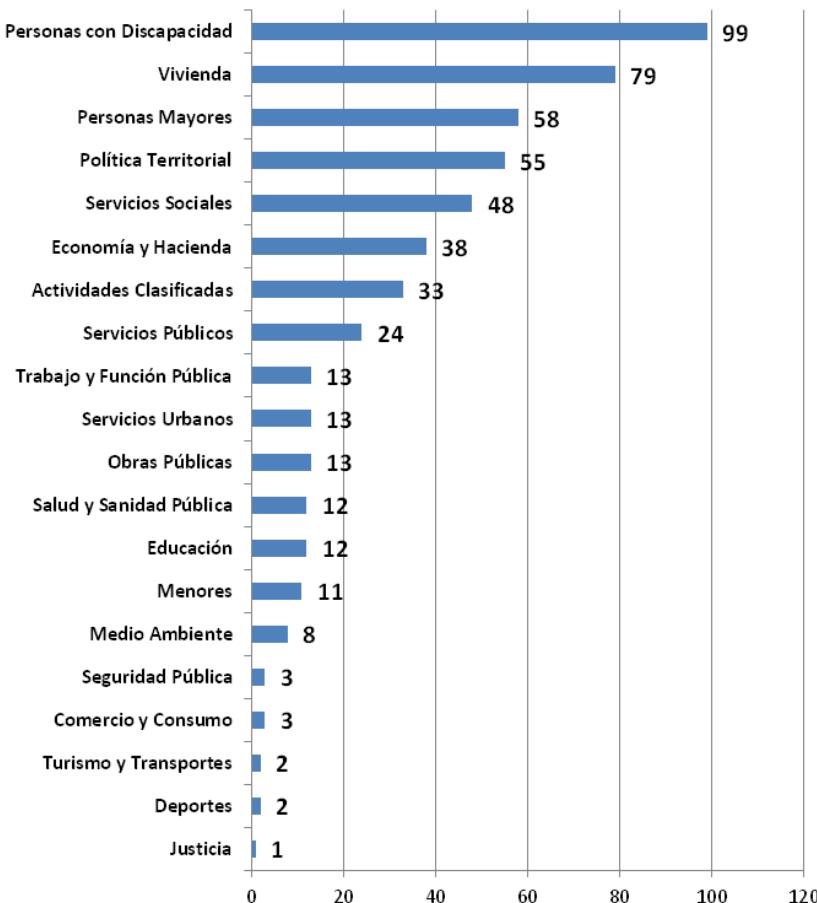
De los gráficos expuestos podemos observar que pese a que la institución tramita las quejas con la máxima celeridad posible, sin embargo si no hay una colaboración eficaz de las Administraciones Públicas, AA.PP., se imposibilita resolver las quejas en un período corto de tiempo.

Así, este informe lleva un nuevo capítulo V titulado De La Falta De Colaboración con El Diputado Del Común en sus investigaciones, en el que se relacionan por áreas las AA.PP. que demoran más allá de lo razonable la información requerida por esta institución, y todo ello, pese a las gestiones personales de todo el equipo del Diputado del Común, incluidas las de su titular.

A título de ejemplo, según se observa del gráfico de barras siguiente, en las áreas que más se ha tenido que recordar a la Administración Pública su deber legal de colaborar con las investigaciones de esta Institución son: Personas con Discapacidad, Vivienda, Personas Mayores y Política Territorial, 99, 79, 58 y 55 veces, respectivamente.

A pesar de ello, si la queja se demora más de lo razonable por la dilación administrativa, el Diputado del Común no abandona al ciudadano, sino que toma la iniciativa de oficio y abre la oportuna investigación con la Administración Pública Canaria con el fin de depurar las responsabilidades personales correspondiente, como se verá en el capítulo VI dedicado a las actuaciones de oficio.

REQUERIMIENTOS REMITIDOS A LAS AA.PP.  
POR FALTA DE COLABORACIÓN



**CAPÍTULO IV**  
De las Resoluciones del Diputado del Común



## **CAPÍTULO IV**

### **De las Resoluciones del Diputado del Común**

El Diputado del Común con ocasión de sus actuaciones e investigaciones, puede formular a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones públicas Canarias, así como a las empresas concesionarias o prestadoras de servicios públicos vinculadas o dependientes de las mismas, sugerencias, advertencias, recomendaciones y recordatorios de sus deberes legales, para la adopción de nuevas medidas. A tal fin, fueron dictadas, en cada área de trabajo, las siguientes resoluciones, de las que se expone un somero extracto al estar colgadas íntegramente en la página web del Diputado del Común, [www.diputadodelcomun.org](http://www.diputadodelcomun.org)., a la que invitamos a acudir a aquellas personas que quieran estudiar en profundidad el fundamento de cada una de ellas.

Destacando, que la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común señala, art. 37, que las resoluciones del mismo deben ser respondidas en todo caso, por lo que al final de cada una de ellas se consigna si las mismas han sido aceptadas o no, o, si todavía están en plazo de respuesta, figurando en este caso como pendiente de respuesta y, aquellas otras que ha vencido el plazo para su respuesta, figuraran como no contestadas, a pesar de lo cual se siguen haciendo las gestiones oportunas para su respuesta expresa, así como exigiéndose la correspondiente responsabilidad por la demora.

#### **Área de Actividades Clasificadas y Espectáculos Públicos.**

EQ 0070/2013: Resolución por la que se recomendó al Ayuntamiento de La Frontera que adoptara todas las medidas necesarias para evitar que las molestias acústicas vuelvan a producirse y, que en el futuro, cuando esa Corporación autorice actividades musicales, éstas sean ajustadas a Derecho, prevaleciendo siempre el interés general (derecho al descanso de los vecinos), frente al posible interés particular de los titulares del negocio, garantizando así que no se concederá permiso a aquellos locales que no reúnan las condiciones necesarias para ello.

*Resolución aceptada.*

#### **Área de Comercio y Consumo.**

EQ-1196/2012: Sugerencia del Diputado del Común dirigida al Alcalde del Ayuntamiento de Mogán, para que se valore la posibilidad de modificar la Ordenanza municipal reguladora del Comercio Ambulante vigente en el municipio, adaptándola a los principios que propugna la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, garantizando así el libre acceso a las actividades de servicios como su ejercicio para todos los ciudadanos, y, que no se supeditara el acceso a una actividad o servicio al cumplimiento de requisitos de naturaleza económica.

*Resolución no aceptada.*

### Área de Economía y Hacienda.

EQ.-0580/2011: Resolución al Ayuntamiento de Santa Brígida, con la Sugerencia de supervisar, si en los tributos de cobro periódico por recibo de esa Corporación Municipal, están notificando siempre a los obligados tributarios, con carácter previo, la liquidación correspondiente al alta en el respectivo registro, padrón o matrícula, por imperativo del artículo 102 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria; se le Recordó su Deber Legal de que la gestión tributaria se desarrolla de forma reglada, y se le Recomendó la anulación, como la revisión, de oficio, de las liquidaciones giradas a la interesada en esta queja del Impuesto de Bienes Inmuebles, de su finca, al no haberle notificado la liquidación correspondiente al Alta en el Registro o Padrón municipal, así como, que procediera a la devolución de lo ingresado indebidamente por la misma junto con los correspondientes intereses legales.

*Resolución no aceptada.*

EQ 0846/2011: Resolución a la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad del Gobierno de Canarias, recordándole su deber legal de servir con objetividad los intereses generales, respetando en su actuación los principios de buena fe y de confianza legítima; de contestar de forma expresa las solicitudes presentadas por los interesados, y de resolver expresamente todas las cuestiones que se planteen en los procedimientos de aplicación de los tributos, con la Recomendación de anular el procedimiento de liquidación del Impuesto de Sucesiones y Donaciones iniciado contra el sujeto pasivo, y, consecuentemente, devolverle las cantidades ingresadas indebidamente, con sus correspondientes intereses de demora, con retroacción de las actuaciones, al objeto de darle contestación al interesado, de forma motivada sobre la justificación de los gastos presentados en tiempo y forma.

*Resolución aceptada parcialmente, retrotrayendo las actuaciones y aceptando la justificación de los gastos del interesado.*

EQ 0888/2012: Resolución al Ayuntamiento de Puerto del Rosario por la que se le recordó el deber legal de no revocar los acuerdos del Pleno por la vía de hecho, y de subsanar la escritura pública de adquisición del inmueble, formalizada con el ciudadano, respetando el precio establecido, y la medición realizada en el inmueble, tal y como acordó en el Pleno.

*Resolución no contestada.*

EQ 1043/2012: Resolución del Diputado del Común por la que se Recomendó a la Dirección General de Tributos, DGT, del Gobierno de Canarias, la anulación de el procedimiento de liquidación del Impuesto de Sucesiones y Donaciones iniciado contra los interesados, al tratarse de unos bienes inmuebles donde debió de tenerse en cuenta la antigüedad, estado de conservación, situación del inmueble y los materiales de construcción empleados, y por tanto, era obligatoria la previa visita del técnico antes de dictar el informe.

*Resolución no contestada (estando la DGT a la espera de que resuelva el Tribunal Económico Administrativo Regional de Canarias).*

EQ 1072/2012: Resolución del Diputado del Común por la que se Recomendó a la Dirección General de Tributos del Gobierno de Canarias, de que las Comprobaciones de Valores que realice deben ser individualizadas, y que en situaciones donde deba tenerse en consideración la antigüedad, estado de conservación, situación del inmueble y los materiales de construcción empleados, sea obligatoria la previa visita del técnico antes de dictar el informe.

*Resolución no contestada.*

EQ.-1168/2012.- Resolución del Diputado del Común al Ayuntamiento de La Frontera por la que se le recordó su deber legal de servir con objetividad los intereses generales, respetando en su actuación los principios de buena fe y de confianza legítima; y la Sugerencia, en relación a la información y documentación a someter a debate en los Plenos, de facilitar el acceso a todos los concejales de la Corporación Municipal, así como, facilitarle copias de documentos concretos, de conformidad con el Ordenamiento jurídico vigente.

*Resolución aceptada.*

EQ.-1197/2012: Resolución del Diputado del Común por la que se recomendó a la Dirección del Servicio Canario de Salud del Gobierno de Canarias, que revocara la providencia de apremio, y todo lo actuado con posterioridad, al resultar nula de pleno derecho la notificación en período voluntario de pago a la interesada de la deuda, con la devolución de las cantidades ingresadas indebidamente, y reconocer el derecho a la devolución de los intereses legales correspondientes.

*Resolución no contestada, (estando el Servicio Canario de Salud a la espera del pronunciamiento de la Junta Territorial Económico Administrativa de Las Palmas).*

EQ.-0318/2013: Resolución por la que se recordó al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria sus deberes legales y se le recomendó: que anulara de oficio las liquidaciones del Impuesto de Bienes Inmuebles de las tres fincas de los interesados; y a devolver lo ingresado indebidamente, más los intereses legales; e iniciar, si lo considera oportuno, el procedimiento especial de nulidad de pleno derecho, dando audiencia previa a los interesados.

*Resolución aceptada.*

EQ.-0362/2013: Resolución por la que se le recomendó, al Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane, el archivo del expediente para la declaración de la nulidad de un Decreto favorable a la devolución a la interesada, del Impuesto de Construcciones, Instalaciones y Obras ( ICIO).

*Resolución aceptada.*

EQ.-0612/2013: Resolución por la que se le recomendó al Ayuntamiento de Santa Brígida a no exigir a la asociación socio cultural interesada, por ser contrario a la normativa vigente, la Tasa por la ocupación de terrenos de uso público local con mesas, sillas, (...), ya que, la actividad que pretendía desarrollar no tenía finalidad lucrativa.

*Resolución no contestada.*

### **Área Educación.**

EQ 0120/2011: Resolución a la Consejería de Educación Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de Canarias (Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa) por la que se le recomendó que instara de oficio el procedimiento de Responsabilidad Patrimonial, derivado de los daños ocasionados por las acciones de personal no cualificado para el desarrollo de actividades complementarias dirigidas a la atención al alumnado y a sus familias en centro educativo público, todo ello, en el desarrollo del Proyecto de Atención Preferente, tras haber detectado irregularidades en la gestión del recurso, durante el periodo de la ejecución del proyecto hasta su supresión definitiva en 2011.

*Resolución no contestada.*

EQ 01447/2012: Resolución a la Consejería de Educación Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de Canarias (Dirección General de Centros e Infraestructuras Educativas) por la que se sugirió y recomendó, a la Dirección General mencionada, que acometiera, sin más dilación, las obras de mantenimiento, conservación y acondicionamiento en el IES Lomo Apolinario de Las Palmas de Gran Canaria, garantizando la actividad lectiva, así como, que aumentara sus esfuerzos por mejorar los procedimientos por los que se tramitan y resuelven las solicitudes y peticiones que reciben solicitando las mejoras en los centros educativos.

*Resolución no contestada.*

### **Área de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.**

EQ 0905/2012: Resolución por la que se recordó el deber legal que tiene el Instituto Canario de Igualdad de actuar, en todo caso, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho, y por tanto, de ceñirse estrictamente a lo establecido en la normativa vigente, particularmente, en el caso que nos ocupa, al cumplimiento de lo dispuesto en la: Orden de 26 de diciembre de 2006 de la Ilma. Sra. Consejera de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias. Todo ello en atención a evitar la dilación en la tramitación de las ayudas económicas para mujeres víctimas de violencia de género que acrediten insuficiencia de recursos y especiales dificultades para obtener un empleo al amparo de lo dispuesto en el Ordenamiento jurídico vigente, así como, se sugirió que se adoptaran las medidas y decisiones que procedan, para que se dote de medios al Servicio de Coordinación del Sistema Integral contra la Violencia de Género del Instituto, en aras de facilitar la tramitación de este tipo de procedimientos dada la finalidad de las ayudas, integración social y autonomía personal.

*Resolución aceptada.*

### **Área de Medio Ambiente.**

EQ 0656/2012: 2 resoluciones: Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Alajeró y al Consejo Insular de Aguas de La Gomera, sobre vertido de aguas fecales al Barranco de Imada, por la que se recomendó que, en aras al principio de colaboración entre administraciones públicas elaboraran un programa de acciones adoptando, lo antes

posible, las medidas necesarias para evitar que los vertidos no autorizados siguieran produciéndose y, de proteger al entorno de la posible contaminación.

*Resoluciones aceptadas.*

EQ 0658/2012: Sugerencia al Cabildo Insular de Gran Canaria en cuanto al uso, por parte de las empresas de mantenimiento contratadas, de herbicidas cuyos componentes pueden tener efectos negativos en la salud de las personas y los recursos naturales, con el objeto de que la Corporación extremara el control de los mismos y actuara con una mayor prudencia, fomentando el uso sostenible de plaguicidas y minimizando la exposición a este tipo de contaminantes.

*Resolución no contestada.*

EQ 1226/2012: Recomendación al Cabildo Insular de El Hierro, relativa al derecho de información de los administrados en cuanto a temas medioambientales que sean de su interés, con el fin de que la Corporación mejore el procedimiento por el que se tramitan y resuelven las solicitudes de información ambiental que recibe, y, remueva los obstáculos que dificultan el acceso a los expedientes, aplicando las nuevas tecnologías que garantizan la calidad de la información.

*Resolución aceptada.*

### **Área de Menores.**

EQ 0126/2011: Resolución del Diputado del Común, por la que se Recomendó y Sugirió al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, relativa al incumplimiento de los plazos legales de respuesta a esta institución, y se le instó a la Administración a la sujeción a la Ley y al esclarecimiento de los motivos por los cuáles se produjeron los retrasos.

*Resolución aceptada.*

EQ 0126/2011: Resolución del Diputado del Común al Instituto Canario de la Vivienda del Gobierno de Canarias, sobre: el incumplimiento de los plazos legales de respuesta a esta institución; se le instó a la sujeción a la Ley y al esclarecimiento de los motivos por los cuáles se produjeron los retrasos.

*Resolución no aceptada.*

### **Área de Obras Públicas**

EQ 0007/2010: Se recomendó al Ayuntamiento de la Villa de Arico que adoptaran las medidas oportunas para que, se dicte resolución en todos los expedientes de Responsabilidad Patrimonial que tramite esa Administración y, en el caso que estime la existencia de una lesión y su relación de causalidad entre el funcionamiento del servicio público cuantificando el daño causado, procediera al abono de la cuantía que se fije en concepto de indemnización, con la sugerencia de que se procediera a resolver el expediente de responsabilidad patrimonial instado por el ciudadano y tramitado por esa Administración, abonando la indemnización fijada por el acuerdo del pleno de 19 de julio 1996 sin perjuicio de su actualización y los intereses que procedan por demora en el pago de conformidad con lo dispuesto en el artículo 141 LRJ-PAC.

*Resolución parcialmente aceptada (la Administración ha adoptado medidas para poner al*

*día las solicitudes de responsabilidad patrimonial que gozan de varios años de retraso).*

EQ 0067/2012: Se recomendó a la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad del Gobierno de Canarias, para que dotara de medios suficientes a la Comisión de Valoraciones de Canarias, de los técnicos especializados para que informaran sobre las piezas separadas de justiprecio, cuando la naturaleza del bien o derecho expropiado lo requiera y de que se adoptaran las medidas oportunas tendentes a garantizar la tramitación de los expedientes expropiatorios con arreglo a los principios de celeridad y eficacia, al objeto de respetar los derechos de los expropiados.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 122/2012: Resolución por la que se recordó el deber legal, al Ayuntamiento de Puerto del Rosario, para que adopte las medidas oportunas con el fin de que se dicte resolución expresa en todos los expedientes de Responsabilidad Patrimonial que tramite esa Administración, notificando la resolución que recaiga de conformidad con lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 30/1992 LRJ-PAC y se recomendó que, previa la tramitación correspondiente, resuelva de manera expresa y motivada la reclamación de responsabilidad patrimonial formulada por el ciudadano.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 0359/2012: Resolución por la que se recordó el deber legal a la Consejería de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial de actuar, en todo caso, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho, y por tanto, de ceñirse estrictamente a lo establecido en la normativa vigente, particularmente, en el caso que nos ocupa, al cumplimiento de lo dispuesto en el 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. Todo ello en atención a la iniciación de procedimiento de responsabilidad patrimonial de oficio; y se le sugirió que se adoptaran las medidas y decisiones que procedan, para que en la ejecución de las obras públicas que le compete, se evite, en la medida de lo posible, los daños que la colectividad no tiene el deber jurídico de soportar por la actuación de esa Administración, o si se producen los mismos se proceda a su reparación integral de conformidad con la normativa antes citada.

*Resolución aceptada.*

### **Área de Personas Mayores**

EQ-0623/2011: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de la Villa de Moya por la que se le recomendó que anulara el procedimiento sancionador iniciado contra una usuaria de residencia para personas mayores, así como, que procediera a reintegrar a la interesada, con los correspondientes intereses legales, las cantidades abonadas en exceso a la empresa gestora del recurso. Subsidiariamente, que regulara la situación de la misma con las cantidades ingresadas en exceso, más sus intereses legales, y la deuda que ha contraído por no abonar las mensualidades que le correspondían.

*Resolución no aceptada.*

### **Área de Política Territorial.**

EQ 0369/2013: Resolución del Diputado del Común por la que se acordó remitir al Ministerio Fiscal, a los responsables del Urbanismo del Ayuntamiento de Puerto de La Cruz, ante su pasividad en actuar ante una obra ilegal reiteradamente denunciada, la posible existencia de un ilícito penal advertido en la investigación de oficio referida.  
*Resolución aceptada.*

EQ 0674/2012: Resolución del Diputado del Común por la que se acordó remitir al Ayuntamiento de Tías un recordatorio de su obligación legal de precintar la obra ilegal, así como, de adoptar las medidas de seguridad necesarias ante el peligro de las obras.  
*Resolución no contestada.*

EQ 0810/2011: Resolución del Diputado del Común por la que se acordó recordar al Ayuntamiento de Arico su obligación legal de resolver las solicitudes de los ciudadanos.

*Resolución aceptada.*

EQ 0895/2012: Resolución por la que se le recordó, al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Teguise, su obligación legal de dictar resolución expresa al escrito del ciudadano sobre todas las cuestiones que les presentó.

*Resolución no contestada.*

EQ 1206/2011: Resolución por la que se le advirtió al Ayuntamiento del Puerto de La Cruz que la pérdida de documentos administrativos (pérdida de un expediente de restablecimiento del orden jurídico perturbado por una obra ilegal) puede traer consecuencias de orden penal.

*Resolución pendiente de respuesta.*

### **Área de Seguridad Pública**

EQ 1001/2012: Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife por la que, a tenor de lo dispuesto en el artículo 93 del Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial (Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre) y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, se proceda a elaborar una Ordenanza Municipal que regule el régimen de parada y estacionamiento en vías urbanas.

*Resolución aceptada.*

EQ 1239/2012: 2 resoluciones del Diputado del Común: Recomendación dirigida, tanto al Ayuntamiento de Breña Alta, como a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad, por la que se les instó a ambas Administraciones a que procedieran a iniciar las actuaciones oportunas para suscribir, a la mayor brevedad posible, un

convenio para la regulación del tráfico en el entorno hospitalario del Hospital General de La Palma.

*Resoluciones aceptadas.*

**Área de Servicios Públicos.**

EQ 099/2012: Resolución del Diputado del Común por la que se sugirió a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad para que se adoptaran las medidas oportunas para que, se revisara la contratación administrativa del servicio telefónico 012, teniendo en cuenta la actual crisis económica y el coste que ha supuesto para la Administración y para los ciudadanos el mantenimiento de ese servicio, y se fije un precio de contrato más acorde con nuestra realidad social y económica haciendo uso de las importantes prerrogativas que dispone esa Administración para la dirección del contrato, como es la de modificación del mismo por razones de interés público o *factum principi* y que se valore la posibilidad de licitar en un lote aparte las llamadas a los servicios de numeración especial dentro del procedimiento de adjudicación global de los servicios de telecomunicaciones del Gobierno de la Comunidad Autónoma o se impulse el establecimiento de una tarifa única, lo más reducida posible para todas las llamadas que se realicen al servicio de atención telefónica 012, con independencia del operador desde el que se lleven a cabo, informando adecuadamente a los ciudadanos del coste de la llamada. Que se redoblara la publicidad en todos los supuestos que se haga referencia al Servicio de atención Telefónica del Gobierno de Canarias 012, cualquiera que sea el soporte utilizado (papel, internet o cualquier otro) haciendo mención a la posibilidad de acceder al mismo a través de los números de tarificación normal asociados al mismo 922 239 301 y 928 219 030.

*Resolución aceptada.*

EQ-0657/2010: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó el deber legal, al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, de dictar resolución expresa en todos los expedientes de Responsabilidad Patrimonial que tramite esa Administración notificándose la resolución que recaiga de conformidad con lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 30/1992 LRJ-PAC; se recomendó que, previa la tramitación correspondiente, resuelva de manera expresa y motivada la reclamación de responsabilidad patrimonial formulada por el reclamante notificándose la resolución que se dicte; y se sugirió que se adoptaran las medidas oportunas para el buen funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de esa Corporación local.

*Resolución aceptada.*

EQ-1195/2011: por la que se recordó el deber legal, al Ayuntamiento de la Villa de San Bartolomé de Tirajana, de resolver todas las reclamaciones y sugerencias presentadas dentro del plazo de treinta días de información pública y audiencia los interesados en las ordenanzas municipales, de conformidad con los dispuesto en el artículo 49 de la Ley 7/1985 reguladora de las Bases del Régimen Local y se le sugirió, en el caso que se decida por parte de esa Administración no concluir el proceso de elaboración de una Ordenanza inicialmente aprobada y sometida a información pública para alegaciones, que se valorara, entendiendo que se ejercitó el derecho de participación pública por

los ciudadanos, recogido en nuestro texto Constitucional, artículo 105, dictar resolución expresa, resolución que consistirá en la declaración de la circunstancia que concurra, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.

*Resolución no aceptada.*

EQ-0211/2011: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó el deber legal, al Ayuntamiento de Mogán, de resolver expresamente las solicitudes formuladas por el grupo municipal de la oposición, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (LRJPAC); se recomendó que, en atención al ejercicio de los derechos fundamentales previstos en el artículo 20 y 23 de la Constitución, se autoricen las solicitudes para la grabación y difusión de lo grabado, siempre con respeto a la normativa en materia de protección de datos de carácter personal y restante normativa que resulte de aplicación, y ello previa advertencia a todos los participantes en los Plenos que las sesiones pueden ser grabadas en formato no solo sonoro sino audiovisual, para su posterior difusión en medios de comunicación y se sugirió que modifique el Reglamento Orgánico Municipal, de conformidad con lo dispuesto a lo largo de esta Resolución.

*Resolución no aceptada.*

EQ-0230/2013: Resolución por la que se recordó el deber legal que tiene el Servicio Canario de Salud, en adelante, de dictar resolución expresa en todos los expedientes de Responsabilidad Patrimonial que tramite esa Administración notificándose la resolución que recaiga, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 30/1992 LRJ-PAC y se le recordó el deber de colaborar con esta Institución, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 30 y ss. de la Ley 7/2001 de 31 de julio, del Diputado del Común y en especial, en atención a lo establecido en el artículo 26 de la citada Ley.

*Resolución pendiente de respuesta.*

### **Área de Servicios Sociales.**

EQ-0080/2012: Resolución del Diputado del Común dirigida al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife por la que se le recomendó que valorara la oportunidad de contar con personal estable para tramitar Prestación Canaria de Inserción, PCI, durante todo el año en la corporación. El motivo de esta recomendación se debió a la investigación y tramitación de las quejas recibidas respecto de la ausencia de personal técnico específicamente adscritos al asesoramiento y atención al usuario para la PCI, durante los doce meses del año, en las oficinas de Servicios sociales, máxime en estos cruciales momentos de cada vez mayor demanda social de dicha prestación.

*Resolución aceptada.*

EQ 0217/2012: Resolución dirigida al Ayuntamiento de Tegueste. Por la que se sugirió que realizara un estudio para facilitar el restablecimiento del servicio de agua de abasto pública, y el fraccionamiento de pago de las deudas, y en un segundo apartado de la misma resolución, se realizó la recomendación de la tramitación y aprobación de una ordenanza municipal que estableciera el régimen jurídico de las ayudas sociales que

concede el ayuntamiento, como normativa básica en el ámbito social, y que, además contemplara las excepcionalidades para el acceso a las ayudas en casos de especial necesidad.

Esta queja se trató a instancia de una usuaria de los servicios sociales de Tegueste, que nos narraba que no podía acceder a ningún tipo de ayuda social, por encontrarse como deudora ante el Consorcio de Tributos de Tenerife. El motivo de su condición de deudora era por el impago de la tarifa de agua pública municipal, al no contar con ingresos desde hace varios meses, viéndose abocada al impago del servicio. Su situación se agrava por tener un hijo menor a cargo en edad escolar. Este era también el motivo que le impide acceder a cualquier tipo de ayuda social.

*Resolución aceptada.*

EQ 0554/2012: En este expediente de queja, se dictó resolución en el mes de diciembre de 2013, dirigida a la Consejería de Cultura, Deportes, Política Sociales y Vivienda, por medio de la cual se recordó el deber legal de dictar y notificar resolución expresa en todas las solicitudes de los ciudadanos, en los plazos establecidos por la Ley.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ-0717/2011: Resolución del Diputado del Común dirigida al Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana. El motivo de este expediente de queja se debió al corte del suministro de agua por impago, en la vivienda de una familia del municipio de Santa Lucía de Tirajana donde conviven el matrimonio de los abuelos, un hijo y su esposa y una niña menor de edad, todos ellos sin trabajo y con muy escasos ingresos. La citada resolución contuvo una sugerencia, que fue aceptada por el municipio, en el sentido de que se valorara la posibilidad de dar alternativas a las familias para la reposición de la conexión del servicio de agua potable, incluso a través de la valoración de los técnicos sociales del municipio, y que se valorara la modificación del Reglamento del Servicio Público de abastecimiento de agua a domicilio, donde se recoja la nueva realidad social de las familias en situaciones socio-económica precarias.

*Resolución aceptada.*

EQ-1030/2011: Resolución enviada al Ayuntamiento de Garachico. Recordatorio del deber legal de dictar y notificar resolución expresa a todas las solicitudes de los ciudadanos, así como de actuar eficazmente en el desarrollo de su actividad administrativa.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ-1346/2012: Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, para que conforme a nuestro ordenamiento jurídico, entregara a la ciudadana, parte del procedimiento administrativo municipal, los informes sociales solicitados, y los informes sociales previos obrantes en otros expedientes administrativos, para hacerlos valer ante otra Administración pública, todo ello derivado del deber legal de colaborar con otras administraciones y de entregar documentos.

*Resolución aceptada.*

EQ 1235/2012: Resolución dirigida al Ayuntamiento de Santa cruz de Tenerife por la que se le recordó su deber legal de dictar y notificar resolución expresa a todas las solicitudes

de los ciudadanos, así como de actuar eficazmente en el desarrollo de su actividad y, de adoptar las medidas necesarias para la resolución y notificación de forma expresa de las solicitudes de los ciudadanos, así como de habilitar los medios personales y materiales precisos para ello.

*Resolución pendiente de respuesta.*

### **Área de Servicios Urbanos.**

EQ 0128/2013: Recomendación del Diputado del Común dirigida al Alcalde del Ayuntamiento de Moya para que incoara, instruyera y resolviera el correspondiente procedimiento sancionador al interesado, por las obras realizadas sin licencia urbanística, en el año 2011; para que se adoptaran las medidas correspondientes en materia de protección de la legalidad y de restablecimiento del orden jurídico perturbado; para que se adoptaran las medidas oportunas para que la vivienda afectada dejara de verter, de forma anómala, sus aguas residuales, y procediese a conectarse a la red de saneamiento en la forma que establece el Reglamento Regulador de Usos y Vertidos a la Red de Alcantarillado vigente en el municipio.

*Resolución no aceptada.*

EQ 0649/2012: Sugerencia del Diputado del Común dirigida al Excmo. Sr. Alcalde del Excmo. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna para que adoptaran las medidas y decisiones que procediesen, y para que, se procediera a dotar a una calle, sita en el municipio, del servicio básico de evacuación de aguas residuales, que es además, de obligada prestación por los municipios.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 0855/2012: Sugerencia del Diputado del Común dirigida al Alcalde del Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma para que valorara la posibilidad de modificar la actual redacción del artículo 38, apartado segundo, del vigente Reglamento del Servicio Público de Suministro y Abastecimiento de Agua de Santa Cruz de La Palma, de tal manera que, se incluyera en el mismo la obligación de que conste en el expediente administrativo, documento que acredite que el aviso de corte ha sido recibido por el abonado, antes de realizar el corte de suministro.

*Resolución aceptada.*

### **Área de Trabajo y Función Pública**

EQ 0386/2013: Recomendación y Sugerencia del Diputado del Común al Ayuntamiento de Valverde, relativa al incumplimiento de los plazos legales de respuesta al ciudadano, instando a que se notifique al ciudadano la respuesta a las solicitudes efectuadas.

*Resolución aceptada.*

EQ 0081/2013. Recomendación del Diputado del Común a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias, para que se procediera a dar cumplimiento a los Acuerdos del Consejo de Gobierno de Canarias de 19 de noviembre y 13 de diciembre de 1990, instando la reunión de la Comisión, así como proceder a baremar y evaluar al personal laboral informático de la Consejería de Educación, Universidades y

Sostenibilidad.

*Resolución aceptada.*

EQ-1498/2012. Recomendación del Diputado del Común a la Universidad de La Laguna, para que se diera respuesta a la solicitud de información realizada por el interesado a la Universidad de La Laguna, notificando la respuesta de conformidad con el Ordenamiento Jurídico. Además de, que se estableciera la responsabilidad directa, exigiendo, en su caso, la disciplinaria, por la dilación en la tramitación y por falta de respuesta, adoptando las medidas oportunas para eliminar la anormalidad producida y por la inactividad ante la denuncia interpuesta por el ciudadano.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 0691/2012. Recomendación y Sugerencia del Diputado del Común al Cabildo de Gran Canaria, por la que se instó la notificación al ciudadano, en los plazos legales establecidos; se sugirió investigar las irregularidades explicitadas, así como que se tomaran las medidas disciplinarias establecidas en la Ley, con respecto al personal que haya actuado negligentemente en la tramitación del caso expuesto.

*Resolución aceptada (en cuanto a la recomendación pero no la sugerencia).*

EQ 0570/2012. Recomendación y Sugerencia del Diputado del Común a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias por la que se le requirió al cumplimiento de los plazos establecidos por la norma para realizar convocatorias para la provisión de puestos de trabajo por el sistema de concurso. Al tiempo, que se le sugirió que se procediera a la modificación urgente de la Relación de Puestos de Trabajo que integre los órganos Centrales y Direcciones de Área de Salud y los puestos reservados a personal funcionario y laboral de las Gerencias de Atención Primaria y de las Gerencias de Servicios Sanitarios del Servicio Canario de Salud.

*Resolución aceptada.*

EQ 0202/2011. Recomendación y Sugerencia del Diputado del Común al Ayuntamiento de El Pinar, por la que se instó la respuesta a la reclamación realizada por el interesado en el año 2010, resolviendo sobre todas las cuestiones planteadas y aquellas otras derivadas de la misma.

De igual manera, se sugirió investigar las irregularidades explicitadas, tomando las medidas establecidas en la Ley, con respecto al personal que haya actuado negligentemente en la tramitación del caso expuesto.

*Resolución pendiente de respuesta.*

### **Área de Vivienda.**

Resolución conjunta del Diputado del Común sobre 76 expedientes de quejas acumulados, dirigida al Secretario General Técnico de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda) relativa al cumplimiento de la obligación legal de dictar y notificar en plazo la Resolución expresa en todos los procedimientos que conozca la Administración, adoptando las medidas oportunas si fuera necesario.

*Resolución no contestada.*

EQ 0901/2012: Resolución remitida al Secretario General Técnico de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda) sobre la obligación legal de dar respuesta a las solicitudes sin más dilación, así como a los recursos formulados por los interesados.

*Resolución aceptada.*

EQ-0352/2012: Resolución del Diputado del Común enviada al Secretario General Técnico de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda) relativa al cumplimiento de su obligación legal de actuar eficazmente en el desenvolvimiento de la actividad administrativa, y la Recomendación de que se establecieran las medidas oportunas para iniciar las actuaciones de seguimiento y control establecidas en el Convenio de Colaboración suscrito entre el Instituto Canario de la Vivienda, la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias y las distintas entidades financieras, en relación con la Hipoteca Joven Canaria, en el marco del Programa de Bolsa de Vivienda Joven, así como que se adopten las condiciones de la hipoteca joven que estén pactadas y contenidas en el Convenio.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 0274/2012, Recomendación del Diputado del Común dirigida al Sr. Alcalde Presidente del Ayuntamiento de Pájara, relativa al cumplimiento de su obligación legal de dictar y notificar, la resolución expresa del procedimiento instado por el ciudadano con la recomendación de exigir la responsabilidad solidaria a quien corresponda y se proceda a reparar los daños ocasionados a la vivienda sin más dilación y que, iniciara el procedimiento de responsabilidad del personal al servicio de las mismas.

*Resolución no contestada.*

EQ 0567/2013 y 0266/2013: Recomendación del Diputado del Común remitida al Secretario General Técnico de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda (ICV) sobre su obligación legal de: actuar eficazmente, de acuerdo con los principios de legalidad y eficacia, así como, de que se revisaran de oficio, las resoluciones denegatorias, dictadas conforme a la circular remitida por el Ministerio de Fomento, en orden a garantizar los derechos de los ciudadanos en relación a los planes de Vivienda anteriores al Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012; dar respuesta a las solicitudes, sin más dilación y a los recursos formulados por los interesados. Asimismo, de que se revocaran todas las resoluciones denegatorias de ampliación del periodo inicial de subsidiación, en aplicación del artículo 35 del Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, en los términos estrictos que recoge la Ley y no la interpretación del citado ministerio.

*Resolución no contestada.*

EQ 114/2012. Resolución del Diputado del Común enviada a la Directora del Instituto Canario de la Vivienda, relativa a la obligación legal de motivar todos los actos administrativos y de expresar los recursos que procedan contra los mismos, así como, recomendación de que se subsane el defecto del acto administrativo y la actividad

administrativa atendiendo a los principios constitucionales, de eficacia, eficiencia y motivación de los mismos.

*Resolución no aceptada*

## **CAPÍTULO V**

**De la falta de colaboración con el Diputado del Común en sus investigaciones.**



## **CAPÍTULO V**

### **De la falta de colaboración con el Diputado del Común en sus investigaciones.**

Ante la falta de remisión en plazo por algunas Administraciones Públicas de Canarias, AA.PP., de los informes solicitados por esta Institución para la investigación de las quejas que tramitamos, hemos decidido incluir este año las AA.PP., con sus correspondientes expedientes de queja, que han demorado su respuesta más de allá del plazo legal, y en todo caso, fuera de lo razonable. Por ello, podemos decir que son AA.PP. que no responden al concepto de Buena Administración, y por ende, Buen Servicio al ciudadano.

Así, cuando el Diputado del Común inicia sus investigaciones y se dirige a la Administración Pública, AP, solicitando la información sobre el objeto de las quejas, concede a la misma un plazo de 30 días para que le informen, si bien el plazo que señala la Ley 7/2011, de 31 de julio, reguladora del Diputado del Común, es de 15 días hábiles, pero se considera que un cierto margen superior es prudente, en aras a evitar reiteraciones innecesarias, tal y como dispone la normativa interna de esta Institución aprobada por Resolución de mi antecesor el 1 de diciembre de 2010.

Pues bien, si en el citado plazo (30 días) no ha llegado la información pedida a la oportuna AP, la Institución le dirige, en este estadio, un requerimiento, solicitándola de nuevo, a la vez que le recuerda el deber legal de colaborar con carácter preferente y urgente en las actuaciones del Diputado del Común, otorgando un nuevo plazo de 30 días.

Como quiera que, vencido el nuevo plazo concedido a través del requerimiento mencionado en el párrafo anterior persista la AP en no remitir la información, en los siguientes 15 días, se resuelve recordar, personalmente, a la autoridad de la que depende el órgano que debió de informar, de las consecuencias que puede conllevar su falta de respuesta.

Esta resolución, para distinguirla de la del fondo del asunto de las quejas, la denominamos interlocutoria, pues su fin es darle impulso a la investigación de la queja, habiéndose remitido cuatrocientos setenta y tres, (473), a las AA.PP. que más adelante se señalan.

Una vez que haya transcurrido el plazo anterior, y como quiera que la AP impide que este comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los derechos y libertades constitucionales de los ciudadanos pueda investigar la queja del ciudadano o la oportuna investigación de oficio y, ello pudiera ser constitutivo de un reproche penal, se Advierte a la autoridad incumplidora que si persiste en su actitud, nos veremos obligados a declararle obstrucciónista y entorpecedora de la labor de esta Institución, concediendo, en esta nueva interpelación, un nuevo plazo para la remisión de su informe de 30 días. A este respecto, se enviaron noventa y cuatro, (94) Advertencias que luego se detallan.

Finalmente, si vence el plazo anterior y la autoridad respectiva sigue en su actitud no colaboradora con el Diputado del Común, se le declara, Obstrucciónista y Entorpecedora de la labor del mismo, ante el Parlamento de Canarias, a la vez que, se le comunica que, si en el plazo de 15 días hábiles no remite su información, entonces, podríamos comunicarlo al Ministerio Fiscal.

Además de lo señalado, el personal de esta Institución realiza gestiones telefónicas con la AP morosa en enviar la información requerida, para intentar agilizar la respuesta a la queja del ciudadano, como una actividad de refuerzo, algunas veces con éxito, de ahí que la relación que se acompaña por áreas sobre la obligación de colaborar con el Diputado del Común, en algunas de ellas, se emitan menos requerimientos que en otras, por la buena voluntad mostrada por algunos servicios, que también lo destacamos.

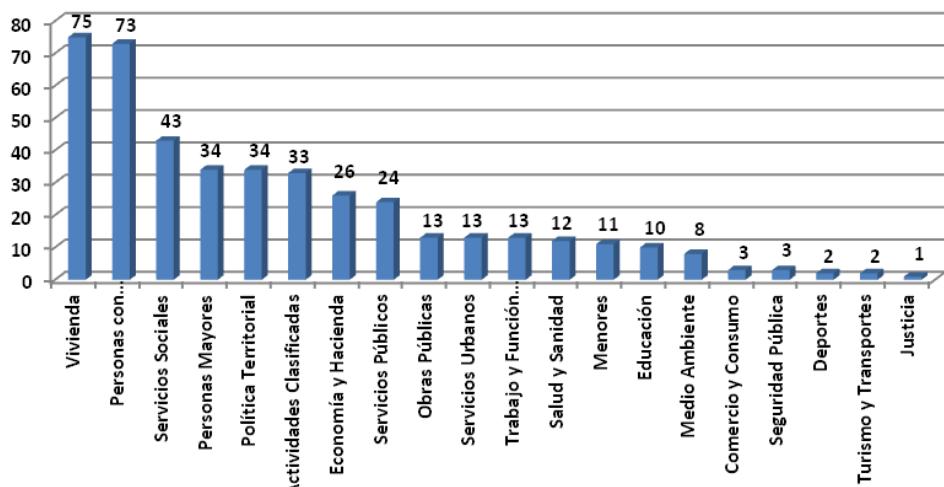
Finalmente, también acompañamos la relación de las AA.PP. en las que se ha tenido que remitir la Advertencia previa a poner en conocimiento del Ministerio Fiscal la falta de colaboración con el Diputado del Común.

Por todo lo expuesto, en el año siguiente a éste me propondré reformar la normativa interna de Gestión de la Institución, con el objeto de reducir los requerimientos a las AA.PP., por su falta de colaboración con la misma, previos a declararla Obstrucciónista y Entorpecedora, de los tres actuales a uno, para mejorar los tiempos de tramitación de las quejas y dar así un mayor servicio y protección al ciudadano.

#### **I.- Relación de Administraciones Públicas de Canarias (473) a las que se les ha Recordado el Deber Legal de Colaborar con el Diputado del Común.**

Las siguientes AA.PP., que ya llevaban como mínimo casi 3 meses sin remitir los informes solicitados por esta Institución, según los plazos indicados anteriormente, son las siguientes:

##### ÁREAS QUE HAN MOTIVADO EL RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL DE COLABORAR CON EL DIPUTADO DEL COMÚN



### **1.- Área de Actividades Clasificadas (33):**

- Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de Canarias: 1 (EQ 1346/2010).
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias (Dirección General de Industria y Energía: 2 (EQ 1356/2012; EQ 0674/2013).
- Ayuntamiento de Arona: 1 (EQ 1081/2012)
- Ayuntamiento de Arucas: 2 (EQ 0211/2012; EQ 0366/2013)
- Ayuntamiento de Breña Alta: 1 (EQ 0621/2012)
- Ayuntamiento de Breña Baja: 1 (EQ 0090/2011)
- Ayuntamiento de Candelaria: 1 (EQ 0202/2013)
- Ayuntamiento de El Paso: 1 (EQ 1107/2012)
- Ayuntamiento de El Rosario: 1 (EQ 0733/2013)
- Ayuntamiento de Guía de Isora: 1 (EQ 1058/2012)
- Ayuntamiento de Icod de Los Vinos: 1 (EQ 0677/2013)
- Ayuntamiento de La Oliva: 2 (EQ 0767/2013 y EQ 0072/2013)
- Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane: 1 (EQ 0783/2013)
- Ayuntamiento de Mogán: 1 (EQ 1396/2012)
- Ayuntamiento de Moya: 1 (EQ 0704/2013)
- Ayuntamiento de Pájara: 1 (EQ 0504/2013)
- Ayuntamiento de Puerto de La Cruz: 3 (EQ 0961/2012; EQ 0853/2013; EQ 0988/2013).
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: 1 (EQ 1010/2011)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: 3 (EQ 1156/2012; 1273/2012; 0839/2013)
- Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera: 1 (EQ 1292/2012)
- Ayuntamiento de Santa Brígida: 1 (EQ 1293/2012)
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana: 1 (EQ 1336/2012)
- Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana: 1 (0214/2012)
- Ayuntamiento de Tazacorte: 1 (EQ 1158/2011)
- Ayuntamiento de Telde: 3 (EQ 0362/2012 (se hicieron 2 en el mismo expediente); EQ 0256/2013 y EQ 0689/2013)
- Ayuntamiento de Yaiza: 1 (EQ 1188/2012)

### **2.- Área de Comercio y Consumo (3):**

- Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias (Dirección General de Comercio y Consumo): 2 (EQ-0091/2013 y EQ-0921/2013).
- Ayuntamiento de El Paso: 1 (EQ-0538/2012).

### **3.- Área de Deportes (2):**

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 1 (EQ.- 0225/2012).
- Ayuntamiento de San Miguel de Abona: 1 (EQ.- 1543/2012).

### **4.- Área de Economía y Hacienda (26):**

- Presidencia del Gobierno de Canarias: 1 (EQ.-1575/2012)

- Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad, del Gobierno de Canarias, (Dirección General de Tributos): 11 (EQ 0158/2012, EQ.-0806/2012, EQ.-1072/2012, EQ.-1214/2012, EQ.- 0132/2013, EQ.-0267/2013, EQ.-0422/2013, EQ.-0438/2013, EQ.- 0563/2013, EQ.-0639/2013 y EQ.-0707/2013).
- Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, (Servicio Canario de Salud): (EQ-1197/2012).
- Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias (EQ-1373/2012).
- Cabildo de Gran Canaria, (Valora Gestión Tributaria de Gran Canaria): 1 (EQ.-0121/2011).
- Ayuntamiento de Mazo: 2 (EQ-0994/2012 y EQ.-1061/2012).
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: 2 (EQ-0208/2012 y EQ.-0602/2013).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 3 (EQ-0102/2012, EQ.-1114/2012 y EQ.-1495/2012).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: 1 (EQ.-1062/2012).
- Ayuntamiento de Telde: 2 (EQ.-1590/2009 y EQ.-0889/2013).
- Ayuntamiento de Tías: 1 (EQ.-0779/2013).

#### **5.- Área de Educación (10):**

- Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de Canarias: 9 (EQ 0120/2011, EQ 0735/2011, EQ 0276/2012, EQ 0646/2012, EQ 1205/2012, EQ.-1517/2012, EQ 0407/2013, EQ 0453/2013, EQ 0930/2013).
- Consejería de Cultura, Deportes Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias (Dirección General de Protección del Menor y la Familia): 1 (EQ 0902/2012).

#### **6.- Área de Justicia (1):**

- Colegio de Abogados de La Palma (EQ 589/2012).

\*\*\*En esta área hay que destacar la respuesta inmediata de los Jueces y Magistrados\*\*\*

#### **7.- Área de Medio Ambiente (8):**

- Cabildo Insular de Gran Canaria: 2 (EQ 0658/2012)
- Cabildo Insular de Tenerife: 2 (EQ 658/2012)
- Ayuntamiento de Valleseco: 1 (EQ 543/2012)
- Ayuntamiento de Valsequillo: 1 (EQ 0543/2012)
- Ayuntamiento de San Nicolás: 1 (EQ 0543/2012)
- Ayuntamiento de La Aldea: 1 (EQ 543/2012)

#### **8.- Área de Menores (11):**

- Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias: 8 (EQ 0241/2012; EQ 1291/2012; EQ 0620/2013; EQ 0671/2013; EQ 0716/2013; EQ 0766/2013; EQ 0954/2013 y EQ 1203/2013).

- Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de Canarias: 1 (EQ 0239/2013).
- Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias: 1 (EQ 0462/2013).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 1 (EQ 0257/2012).

#### **9.- Área de Obras Públicas (13):**

- Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca y Aguas del Gobierno de Canarias: 1 EQ-1077/2012.
- Cabildo de Tenerife: 1 (EQ-0020/2012) .
- Ayuntamiento de Antigua: 1 (EQ-0320/2013)
- Ayuntamiento de Arona: 1 (EQ-112/2013)
- Ayuntamiento de Icod de los Vinos: 1 (EQ-0806/2013)
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 2 (EQ-160/2013 y EQ-1039/2013)
- Ayuntamiento de San Miguel de Abona: 1 (EQ-1142/2012)
- Ayuntamiento de San Sebastián de la Gomera: 1 (EQ-1443/2012)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: 2 (EQ-0898/2013 y 1484/2012)
- Ayuntamiento de Teguise: 1 (EQ-0720/2012)
- Ayuntamiento de Vega de San Mateo: 1 (EQ-0246/2013)

#### **10.- Área de Personas con Discapacidad (73):**

- Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias: 70 (EQ-1209/2011, EQ-0117/2012, EQ-0185/2012, EQ-0615/2012, EQ-0688/2012, EQ-0708/2012, EQ-0789/2012, EQ-0852/2012, EQ-0980/2012, EQ-1016/2012, EQ-1228/2012, EQ-1246/2012, EQ-1290/2012, EQ-1352/2012, EQ-1387/2012, EQ-1397/2012, EQ-1469/2012, EQ-1509/2012, EQ-1548/2012, EQ-1560/2012, EQ-1566/2012, EQ-0018/2013, EQ-0050/2013, EQ-0055/2013, EQ-0059/2013, EQ-0080/2013, EQ-0085/2013, EQ-0089/2013, EQ-0106/2013, EQ-0120/2013, EQ-0122/2013, EQ-0125/2013, EQ-0144/2013, EQ-0149/2013, EQ-0160/2013, EQ-0169/2013, EQ-0217/2013, EQ-0270/2013, EQ-0275/2013, EQ-0303/2013, EQ-0327/2013, EQ-0328/2013, EQ-0350/2013, EQ-0352/2013, EQ-0360/2013, EQ-0367/2013, EQ-0397/2013, EQ-0413/2013, EQ-0420/2013, EQ-0448/2013, EQ-0463/2013, EQ-0465/2013, EQ-0468/2013, EQ-0506/2013, EQ-0509/2013, EQ-0527/2013, EQ-0534/2013, EQ-0595/2013, EQ-0604/2013, EQ-0627/2013, EQ-0715/2013, EQ-0726/2013, EQ-0812/2013, EQ-0861/2013, EQ-1063/2013, EQ-1076/2013, EQ-1082/2013, EQ-1108/2013, EQ-1213/2013 y EQ-1478/2013).
- Ayuntamiento de Guía de Isora: 1 (EQ-0020/2013)
- Ayuntamiento de San Andrés y Sauces: 1 (EQ-0068/2013)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: 1 (EQ-0728/2012)

#### **11.- Área de Personas Mayores.**

- Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias: 34

(EQ-0690/2011, EQ-0051/2012, EQ-0057/2012, EQ-0119/2012, EQ-0165/2012, EQ-0180/2012, EQ-0285/2012, EQ-0981/2012, EQ-0992/2012, EQ-1030/2012, EQ-1059/2012, EQ-1177/2012, EQ-1190/2012, EQ-1545/2012, EQ-1193/2012, EQ-0036/2013, EQ-0084/2013, EQ-0108/2013, EQ-0157/2013, EQ-0167/2013, EQ-0181/2013, EQ-0247/2013, EQ-0248/2013, EQ-0251/2013, EQ-0253/2013, EQ-0372/2013, EQ-0380/2013, EQ-0460/2013, EQ-0735/2013, EQ-0736/2013, EQ-1020/2013, EQ-1021/2013, EQ-1035/2013 y EQ-1106/2013).

### **12.- Área de Política Territorial (34):**

- Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, del Gobierno de Canarias, (Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, APMUN): 2 (EQ 00316/2011 y 0317/2011).
- Cabildo Insular De Lanzarote: 1 (EQ 1311/2012).
- Ayuntamiento de Arona: 1 (EQ 0594/2012).
- Ayuntamiento de Adeje: 2 (EQ 0172/2013 y EQ 0651/2012).
- Ayuntamiento de El Paso: 2 (EQ 0178/2009, EQ 0388/2009 y EQ 0907/2013).
- Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane: 1 (EQ 0399/2009)
- Ayuntamiento de Vallesanco: 1 (EQ 0728/2009)
- Ayuntamiento de Puerto de La Cruz: 2 (EQ 0365/2010 y EQ 1206/2011)
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 2 (EQ 1184/2011 y EQ 0805/2012).
- Ayuntamiento de Punta Llana: 1 (EQ 0049/2012)
- Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane: 3 (EQ 0064/2012, EQ 0064/2013 y EQ 1094/2013).
- Ayuntamiento de Mogán: 1 (EQ 0169/2012)
- Ayuntamiento de La Oliva: 1 (EQ 0675/2012).
- Ayuntamiento de Los Realejos: 1 (EQ 0798/2012).
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: 1 (EQ 0332/2012)
- Ayuntamiento de San Mateo: 1 (EQ 1055/2011)
- Ayuntamiento de Santa Lucía Tirajana: 1 (EQ 0841/2012)
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana: 3 (EQ 0069/2013, EQ 0928/2012 y EQ 0762/2012).
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: 1 (EQ 0097/2013).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: 1 (EQ 0205/2012)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 3 (EQ 0170/2013, EQ 0203/2013 y EQ 0357/2013).
- Ayuntamiento de Tuineje: 1 (EQ 0368/2013).
- Ayuntamiento de Yaiza: 1 (EQ 1311/2012).

### **13.- Área de Salud y Sanidad (12):**

- Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias (Secretaría General Técnica): 2 (EQ-1194/2012 y EQ-0017/2013).
- Cabildo de Gran Canaria (Complejo Hospitalario Universitario Insular Materno Infantil): 3 (EQ-1258/2012 y EQ-1353/2012 y Hospital Universitario de Gran Canaria Doctor Negrín, EQ-0775/2012).
- Ayuntamiento de Antigua: 1 (EQ-1284/2013).
- Ayuntamiento de Arona: 1 (EQ-0803/2013).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 1 (EQ-0598/2013).

- Ayuntamiento de Santiago del Teide: 2 (EQ-0960/2012).
- Ayuntamiento de Tías: 1 (EQ-1286/2012).
- Ayuntamiento la Victoria de Acentejo: 1 (EQ-1351/2012).

**14.- Área de Seguridad Pública (3):**

- Ayuntamiento de Adeje: 1 (EQ-0652/2013)
- Ayuntamiento de Arucas: 1 (EQ-1091/2012).
- Ayuntamiento de Arrecife: 1 (EQ-1372/2012).

**15.- Área de Servicios Públicos (24):**

- Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias: 9 (EQ-0033/2012, EQ-1003/2011, EQ-1240/2012, EQ-0250/2013, EQ-0387/2012, EQ-0408/2012 EQ-0470/2013 EQ-0536/2013 y EQ-0876/2013)
- Cabildo de La Palma: 1 (EQ-0418/2012)
- Ayuntamiento de Arucas: 1 (EQ-0543/2013)
- Ayuntamiento de Candelaria: 3 (EQ-0331/2013, EQ-0385/2013 y EQ-0387/2013)
- Ayuntamiento de La Oliva: 1 (EQ-0695/2012)
- Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás: 1 (EQ-0934/2010)
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 2 (EQ-0712/2012 y EQ-0496/2013)
- Ayuntamiento de Moya: 1 (EQ-0180/2013)
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: 1 (EQ-0228/2013)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 1 (EQ-0405/2013)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: 2 (EQ-0643/2013 y EQ-0744/2013)
- Ayuntamiento de Yaiza: 1 (EQ-0237/2013)

**16.- Área de Servicios Sociales (43):**

- Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias (Dirección General de Políticas Sociales): 27 (EQ 56/2013, EQ 166/2013, EQ 206/2013, EQ 274/2013, EQ 442/2013, EQ 588/2013, EQ 788/2013, EQ 1024/2013, EQ 1025/2013, EQ 1027/2013, EQ 1032/2013, EQ 1037/2013, EQ 1042/2013, EQ 1050/2013, EQ 1051/2013, EQ 1062/2013, EQ 1064/2013, EQ 1071/2013, EQ 1076/2012, EQ 1089/2013, EQ 1090/2013, EQ 1091/2013, EQ 1121/2013, 1350/2012, 1470/2012, 1508/2012).
- Cabildo de Gran Canaria: 1 (EQ 933/2012)
- Ayuntamiento de Arona: 1 (EQ 1249/2013)
- Ayuntamiento de EL Paso: 1 (EQ 789/2013)
- Ayuntamiento de Garachico: 1 (EQ 1030/2011)
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 2 (EQ 44/2012, y 1493/2012).
- Ayuntamiento de Moya: 1 (EQ 645/2012)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 7 (EQ 1429/2012, 1414/2012, 1540/2012, 1195/2013, 1230/2013, 1235/2013, 1246/2013).
- Ayuntamiento de Teguise: 2 (EQ 0872/2012 y EQ 546/2013)

**17.- Área de Servicios Urbanos (13):**

- Cabildo Insular Lanzarote: 1 (EQ-0157/2012).
- Cabildo Insular Fuerteventura: 1 (EQ-1339/2012).
- Ayuntamiento de Gáldar: 2 (EQ-0391/2013 y EQ-0655/2013)
- Ayuntamiento de Güímar: 1, (EQ-0418/2013).
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 3 (EQ-0024/2013, EQ-0026/2013 y EQ-0836/2013)
- Ayuntamiento San Bartolomé de Tirajana: 1 (EQ-0412/2013)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 2 (EQ-0253/2012 y EQ-1300/2012).
- Ayuntamiento de Yaiza: 2 en (EQ-1144/2011).

**18.- Área de Trabajo y Función Pública (13):**

- Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias: 1 (EQ 0938/2012).
- Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de Canarias: 4 (EQ 1186/2012; EQ 0088/2013; EQ 0881/2013 y EQ 0932/2013).
- Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias: 1 (EQ 0570/2012).
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias (Servicio Canario de Empleo): 3 (EQ 1502/2012; EQ 0603/2013 y EQ 0631/2013)
- Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias, (Instituto Canario de Administración Pública): 1 (EQ 0785/2013).
- Ayuntamiento de Gáldar: 1 (EQ 0309/2013).
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 1 EQ 0919/2013
- Ayuntamiento de Tacoronte: 1 (EQ 0242/2012).

**19.- Área de Turismo y Transportes (2):**

- Ayuntamiento de Arrecife: 1 (EQ-1325/2013).
- Ayuntamiento de La Oliva: 1 (EQ-0955/2012).

**20.- Área de Vivienda (75):**

- Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias (Instituto Canario de la Vivienda): 66 (EQ-0040/2013, EQ-0100/2013, EQ-0103/2013, EQ-0115/2012, EQ-0134/2013, EQ-0184/2012, EQ-0208/2013, EQ-0209/2013, EQ-0224/2013, EQ-0226/2012, EQ-0262/2013, EQ-0264/2013, EQ-0279/2013, EQ-0287/2013, EQ-0312/2013, EQ-0338/2013, EQ-0348/2013, EQ-0361/2013, EQ-0384/2013, EQ-0388/2013, EQ-0393/2013, EQ-0417/2013, EQ-0422/2011, EQ-0423/2013, EQ-0441/2013, EQ-0447/2013, EQ-0485/2012, EQ-0487/2013, EQ-0495/2013, EQ-0541/2013, EQ-0567/2013, EQ-0597/2013, EQ-0616/2012, EQ-0618/2012, EQ-0630/2012, EQ-0634/2013, EQ-0695/2013, EQ-0696/2013, EQ-0705/2012, EQ-0714/2013, EQ-0732/2012, EQ-0742/2013, EQ-0746/2013, EQ-0764/2013, EQ-0773/2012, EQ-0829/2013, EQ-0847/2013, EQ-0903/2012, EQ-0908/2013, EQ-0911/2011, EQ-0925/2012, EQ-0931/2012, EQ-0985/2012, EQ-1114/2013, EQ-1116/2012, EQ-1118/2012, EQ-1147/2012, EQ-

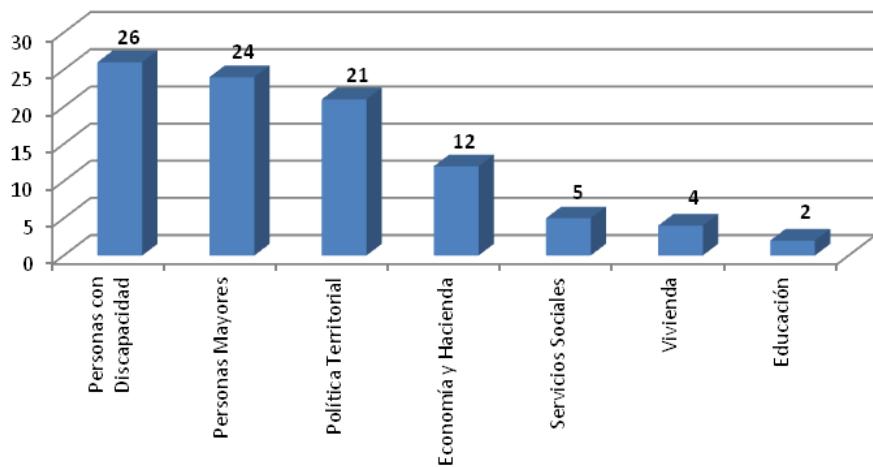
1166/2012, EQ-1180/2012, EQ-1202/2011, EQ-1261/2013, EQ-1298/2012, EQ-1334/2012, EQ-1335/2012, EQ-1404/2012 y EQ-1539/2012).

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 1 (EQ 0618/2012)
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana: 1 (EQ 0447/2013)
- Ayuntamiento de San Cristóbal de la Laguna: 1 (EQ 0597/2013)
- Ayuntamiento de Pájara: 1 (EQ 0274/2012)
- Ayuntamiento de Granadilla de Abona: 1 (EQ 0653/2011)
- Ayuntamiento de La Palma: 2 (EQ 0361/2013 y EQ 0719/2012)
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: 1 (EQ 1114/2013)
- Ayuntamiento de Santa María de Guía: 1 (EQ 0705/2012)

## II.- Relación de Administraciones Públicas de Canarias (70) a las que se les ha Advertido su obligación de colaborar con el Diputado del Común.

Administraciones Públicas de Canarias, como se expuso anteriormente, que ya llevan, como mínimo, casi 4 meses sin remitir los informes solicitados por esta institución, según los plazos indicados anteriormente, son las siguientes:

### ÁREAS QUE HAN MOTIVADO LA ADVERTENCIA DEL DEBER LEGAL DE COLABORAR CON EL DIPUTADO DEL COMÚN



### 1.- Área de Economía y Hacienda (12):

- Presidencia del Gobierno de Canarias: 1 (EQ.-1575/2012)
- Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad, del Gobierno de Canarias, (Dirección General de Tributos): 4 (EQ.-0563/2012, EQ.-0806/2012, EQ.-1072/2012 y 0563/2013).
- Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias: 1 (EQ.-1373/2012).
- Cabildo de Gran Canaria (Valora Gestión Tributaria de Gran Canaria): 2 (EQ.-0121/2011 y EQ.-0611/2012).

- Cabildo de Tenerife (Consorcio de Tributos de la isla de Tenerife): 1 (EQ.-0477/2012).
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: 1 (EQ.-0602/2013).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 1 (EQ.-1114/2012)
- Ayuntamiento de Telde: 1 (EQ.-1590/2009).

#### **2.- Área de Educación (2):**

- Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de Canarias: 2 (EQ.-1205/2012 y EQ.-0453/2013).

#### **3.- Área de Personas con Discapacidad (26):**

Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda: 25 (EQ-0185/2012, EQ-0708/2012, EQ-0852/2012, EQ-1016/2012, EQ-1228/2012, EQ-1246/2012, EQ-1290/2012, EQ-1352/2012, EQ-1387/2012, EQ-1397/2012, EQ-1469/2012, EQ-1509/2012, EQ-1548/2012, EQ-1560/2012, EQ-1566/2012, EQ-0050/2013, EQ-0085/2013, EQ-0120/2013, EQ-0122/2013, EQ-0144/2013, EQ-0160/2013, EQ-0169/2013, EQ-0303/2013, EQ-0350/2013 y EQ-0360/2013).

- Ayuntamiento de Guía de Isora: 1 (EQ-0020/2013).

#### **4.- Área de Personas Mayores (24):**

- Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda (Ley de Dependencia): 24 (EQ-0690/2011, EQ-0051/2012, EQ-0057/2012, EQ-0119/2012, EQ-0165/2012, EQ-0180/2012, EQ-0285/2012, EQ-0981/2012, EQ-1030/2012, EQ-1059/2012, EQ-1177/2012, EQ-1190/2012, EQ-1193/2012, EQ-0036/2013, EQ-0084/2013, EQ-0108/2013, EQ-0157/2013, EQ-0167/2013, EQ-0248/2013, EQ-0251/2013, EQ-0380/2013, EQ-0460/2013, EQ-1020/2013 y EQ-1021/2013)

#### **4.- Área de Política Territorial (21):**

- Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, del Gobierno de Canarias, (Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, APMUN): 2 (EQ 0316/2011 y 0317/2011)
- Ayuntamiento de Adeje: 1 (EQ 0651/2012)
- Ayuntamiento de Arona: 1 (EQ 0594/2012)
- Ayuntamiento de El Paso: 2 (EQ 0178/2009 y 0388/2009)
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 1 (EQ 0805/2012)
- Ayuntamiento de La Oliva: 1 (EQ 0675/2012)
- Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane: 3 (EQ 0064/2012, 0399/2009 y 0687/2009).
- Ayuntamiento de Los Realejos: 1 (EQ 0798/2012)
- Ayuntamiento de Mogán: 1 (EQ 0169/2012)
- Ayuntamiento de Puerto de La Cruz: 1 (EQ 1206/2011)
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: 1 (EQ 0332/2012)
- Ayuntamiento de Puntallana: 1 (EQ 0049/2012)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: 1 (EQ 0205/2012)
- Ayuntamiento de San Bartolomé De Tirajana: 1 (EQ 0928/2012)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 1 (EQ 0357/2013)

- Ayuntamiento de Tuineje: 1 (EQ 0368/2013).
- Ayuntamiento de Valleseco: 1 (EQ 0728/2009).

**5.- Área de Servicios Sociales (5):**

- Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias (Dirección General de Políticas Sociales): 3 (EQ 0206/2013, EQ 0274/2013 y EQ 1350/2012).
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 1 (EQ 1493/2012).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 1 (EQ 1540/2012).

**6.- Área de Vivienda (4):**

- Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, (Instituto Canario de la Vivienda): 4 (EQ 1539/2012, 931/2012, 1202/2011 y 40/2013).



## **CAPÍTULO VI**

### De las Actuaciones de Oficio



## **CAPÍTULO VI**

### **De las Actuaciones de Oficio.**

<b>ACTUACIONES DE OFICIO</b>	
<b>Menores</b>	<b>4</b>
<b>Política Territorial</b>	<b>3</b>
<b>Vivienda</b>	<b>3</b>
<b>Economía y Hacienda</b>	<b>3</b>
<b>Personas mayores</b>	<b>3</b>
<b>Personas con discapacidad</b>	<b>2</b>
<b>Servicios Públicos</b>	<b>1</b>
<b>Salud y Sanidad Pública</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>

Esta institución ha acordado en aquellas materias que afectan al interés general 20 investigaciones de oficio.

A continuación se expone un breve resumen de las mismas por áreas de trabajo.

#### **Área de Personas con Discapacidad.**

EQ-0484/2013: Funcionamiento de centros para la atención de personas dependientes y/o con discapacidad.

Iniciamos las actuaciones para conocer las posibles irregularidades en el funcionamiento de dos centros ubicados, uno en La Palma y otro en Tenerife.

En el caso del centro de La Palma, tanto el Servicio de Inspección de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, como el Cabildo de La Palma, adoptaron medidas. El primero, realizando las correspondientes inspecciones. El segundo, ordenando el cese de la entidad prestataria del servicio, mediante la correspondiente resolución del contrato.

En relación con el centro de Tenerife, por parte del Cabildo insular se informó sobre el compromiso aplazado por parte de los gestores del recurso, de crear un Comité de Calidad. El Servicio de Inspección, tiene pendiente la realización de la primera visita al centro, desde su inauguración.

Esta actuación se mantiene abierta, por razón de las gestiones pendientes por parte de la Administración autonómica.

EQ-0734/2013: Prestación del servicio de transporte marítimo inter-insular para personas con discapacidad:

A raíz de la información en prensa sobre los hechos ocurridos en un viaje regular entre las islas de Gran Canaria y Tenerife, a bordo de un barco tipo ferry, en el que se ve afectada una persona con discapacidad, la cual necesita del apoyo de silla de ruedas para subir desde la plataforma de aparcamiento de vehículos hasta la cubierta de pasaje, al no disponer en esa zona de los apoyos que utiliza regularmente. Viéndose obligada a realizar el viaje dentro de su vehículo al quedarse esperando la asistencia de la tripulación.

Nos dirigimos, tanto a la Dirección General de la Marina Mercante del Ministerio de Fomento, como a la Dirección General de Transportes del Gobierno de Canarias. De ambas administraciones recibimos informes.

La Dirección General de la Marina Mercante, se comprometió a que, a través de sus técnicos y del personal inspector de las Capitanías de Las Palmas y Tenerife, se haría un oportuno seguimiento de las medidas que debe adoptar la naviera, realizadas las inspecciones periódicas y detectadas algunas deficiencias de carácter menor, que algunas fueron solucionadas y otras están en vías de ello.

La Administración autonómica, por su parte, en su segundo informe del 23 de diciembre de 2013, constató que la naviera había hecho modificaciones en su página web y puesto a disposición de las personas una dirección de correo para pasajeros con necesidad de “asistencia especial”.

### **Área de Personas de Personas Mayores.**

EQ-0735/2013: Versó sobre el funcionamiento de la Comisión Tutelar del Mayor incapacitado legalmente.

Creada dicha Comisión por la Ley 3/1996, de 11 de junio, de participación de las personas mayores y de la solidaridad entre generaciones. Tiene regulado su composición y funcionamiento mediante el Decreto 100/1998, de 26 de junio, nos pareció importante conocer su funcionamiento y del número de mayores que tiene bajo su tutela.

Recibido un amplio informe de la Administración autonómica, a finales del año que se da cuenta, por lo que se estudiara el mismo a la luz de la Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.

EQ-0736/2013: Investigación sobre el Consejo Canario de los Mayores.

Iniciamos la queja motivada por la necesidad de conocer sobre el funcionamiento de este órgano colegiado donde confluyen representantes de las Administraciones públicas, asociaciones y federaciones de mayores. De carácter consultivo y de información permanente, creado por la Ley 3/1996, de 11 de julio, de participación de las personas mayores y de la solidaridad entre generaciones. Su composición y funcionamiento se regula a través del Decreto 135/2007, de 24 de mayo.

Con el informe recibido, y las medidas adoptadas destinadas a garantizar el funcionamiento y cumplimiento de los fines para los que fue creado el Consejo, así como la puesta al día en la convocatoria, fallo y entrega de los premios de solidaridad con los mayores, se valoró el archivo de las actuaciones.

EQ-1303/2013: Imágenes y noticias sobre el fallecimiento de una persona mayor en el servicio de urgencias del Hospital Universitario Nuestra Señora de La Candelaria, en Tenerife.

Abierta la queja al día siguiente de aparecer la noticia en un canal de televisión nacional, se acordó una inmediata visita al servicio, trasladándose al lugar personal de la institución en la isla de Tenerife, que no pudo confirmar lo visto en los medios de comunicación. No obstante, se obtuvo informe inmediato del Jefe de Servicio de Urgencias, que se incorporó al procedimiento iniciado.

Como en el mes de diciembre, la hija del fallecido presentó queja en la institución que se decidió gestionar en el área de sanidad, se acuerda el archivo de la actuación iniciada.

No obstante, consultada la opinión de médico geriatra, con experiencia en urgencias hospitalarias, no consideró que estemos ante un protocolo de desatención a las personas mayores en los servicios de urgencia hospitalaria, sino más bien, a situaciones puntuales de aumento de la demanda del servicio, que pueden llegar a colapsarlo.

### **Área de Sanidad y Salud Pública**

EQ-1181/2013: Problemas que padecen los enfermos de Fibrosis Pulmonar Idiopática. De hecho, la única forma de ralentizar su avance es mediante un fármaco que en Canarias no está en la actualidad financiado.

Sí está aprobado y financiado en otras Comunidades Autónomas. Por lo que los afectados en el Archipiélago, en torno a treinta personas, merecen que la Administración destine los recursos suficientes para garantizar la igualdad de oportunidades en el ámbito de la salud (art. 43 Constitución española).

De lo expuesto, se solicitó a la Consejería de Sanidad información sobre la inquietud legítima de los pacientes concernidos y, le instamos a que valorase la aprobación y financiación del fármaco destinado a estos enfermos.

### **Área de Vivienda**

EQ-0345/2013: El presente expediente de queja de oficio tuvo su motivación en relación a las ayudas contenidas en el Decreto 135/2009, de 20 de octubre, por el que se regulan las actuaciones del Plan de Vivienda de Canarias para el período 2009- 2012, subvenciones para la adquisición o autoconstrucción de viviendas libres financiada mediante la Hipoteca Joven Canaria.

El número de quejas de Jóvenes Canarios recibidas por esta Institución 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, retrasos en la tramitación y resolución de los procedimientos (de hasta tres años). No obstante, continuó la difusión publicitaria del Plan de Vivienda de Canarias a través de la página Web del Gobierno de Canarias, durante todo el periodo de vigencia del Plan 2009 -2012, suprimiéndose la publicidad el día 4 de marzo de 2013.

A pesar de la ausencia de disponibilidad presupuestaria nadie advirtió a los solicitantes de las mismas. Este funcionamiento anormal de la gestión generó falsas expectativas durante años y pérdida del derecho al acceso a una vivienda digna con todas las garantías establecidas en nuestra normativa vigente.

Según un informe de 31 de enero de 2012, “la Ley 12/2011, de 29 de diciembre, de Presupuestos Generales para la Comunidad Autónoma de Canarias para 2012 suprimió la partida presupuestaria existente para sufragar esta línea del Plan de Vivienda de Canarias, siendo esta línea suprimida del Plan de Vivienda de Canarias 2009-2012, en la última modificación del Decreto 135/2009, operada por el Decreto 77/2012, de 30 de agosto”. Sin embargo la publicidad continuó hasta el 4 de marzo de 2013 en la página Web del Gobierno de Canarias.

Este Comisionado consideró injustificado y sin fundamento que se nos informara que se encontraba agotado el límite de crédito presupuestario, al efecto de ayudas recogidas en el Plan de Vivienda 2009- 2012, y que no se haya actuado conforme con esa declaración, manteniendo una situación de inactividad y silencio por parte del Instituto Canario de la Vivienda, generándose una gran incertidumbre entre los interesados.

Por ello se realizó la siguiente PROPUESTA:

1. Cuál fue la dotación presupuestaria para el Plan 2009- 2012.
2. Listado de los expedientes abonados en el periodo 2009-2012, donde se especifique número de expediente, fecha en que se realiza el abono, y partida presupuestaria a la que pertenecen cada uno.
3. Relación listado de todas las solicitudes de ayudas presentadas y fecha de registro entrada de las mismas, durante el periodo vigencia del Plan, así como las que se han quedado sin abonar.
4. Motivos por los que no se adoptó y publicó una Orden que informara a todo el colectivo, de la falta de disponibilidad presupuestaria, así como se siguió publicitando la misma.
5. Qué medidas (criterios, procedimientos, plazos) se van a adoptar, para el abono de todas las ayudas presentadas durante el periodo de vigencia del Plan 2009 - 2012, y qué pasará con las ayudas solicitadas después de que se haya derogado las mismas a través

del Decreto 77/2012, de 30 de agosto, si se mantenía la publicidad y se recogían las solicitudes.

El Instituto Canario de la Vivienda informó al respecto, pero dada la incomprensión de los datos remitidos, estamos a la espera de que el citado Instituto nos remita informe aclaratorio.

EQ-0908/2013: Esta queja de oficio fue incoada con motivo de la aparición en diversos medios de comunicación de las noticias y declaraciones públicas referidas a la imposibilidad de llevar a cabo 32 de los Convenios de Rehabilitación y Reposición de viviendas firmados entre el Ministerio de Fomento, la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, y las diferentes Administraciones Municipales e Insulares del Archipiélago, llegando a afectar a más de 4000 viviendas en Canarias.

Se hizo necesaria la investigación en cuanto a la situación en la que se quedaban los Convenios de Rehabilitación y Reposición de vivienda firmados por las Administraciones.

Por ello, se realizó la siguiente propuesta con objeto de aclarar con carácter general la citada situación y en especial, sobre determinados cuestiones, en concreto en los siguientes términos:

1º. Copia sellada y compulsada, de los convenios firmados para la Rehabilitación y Reposición de Viviendas en Canarias, Plan Estatal de Vivienda 2009-2012, así como, de su ejecución.

2º. En relación a cada uno de los convenios pendientes, que se nos remita; aportaciones económicas de cada una de las Administraciones, compromisos de financiación de cada Ente, inversiones acordadas por cada una de las partes, anualidades de las mismas y la forma de abono de cada Administración y justificación del gasto conforme a lo establecido en el Convenio entre el Ministerio de fomento y la Comunidad Autónoma de Canarias.

3º. Cuál ha sido el seguimiento realizado por la Comisión Bilateral en cada convenio de Colaboración entre el Ministerio de Fomento y la Comunidad Autónoma de Canarias, para la aplicación del Plan Estatal 2009-2012. Al mismo tiempo solicitamos que se nos informe, de las modificaciones, reajustes o decisiones que han sido necesarias adoptar, ante las eventualidades que se iban produciendo, con el fin de asegurar el desarrollo de las actuaciones, hasta su total ejecución, y en caso contrario motivos por los que no se realizaron.

4º. Copia Actas de las Comisión Bilateral y periodicidad de convocatoria de la misma, durante el 2009, 2010, 2011 y 2012.

Sin respuesta al cierre del año que se informa.

EQ-268/2013: Esta queja de oficio se instruye, en relación a las medidas en materia de vivienda que se aprobaron, tras la Jornada de Trabajo de los Defensores del Pueblo de Oviedo, el pasado 14 de Diciembre de 2012, sobre “Las medidas para la protección eficaz del derecho constitucional a la vivienda en un entorno de crisis económica”.

De acuerdo con las conclusiones adoptadas, las Defensorías del Pueblo hacen una llamada a los poderes públicos para que, con carácter de urgencia y desde el consenso y la responsabilidad que la sociedad española está exigiendo, adopten cuantas medidas, legislativas, sociales y económicas, sean necesarias para garantizar, de manera real y efectiva, el derecho constitucional a la vivienda. Además, la alarma social creada por el extraordinario número de ejecuciones hipotecarias que se están produciendo en nuestro país, sin que, en la mayoría de los casos, se ofrezca otra alternativa real que la pérdida de la vivienda, o del local que constitúa la actividad principal del deudor hipotecario, el endeudamiento de por vida del prestatario y la ruina de las personas que se ofrecieron como garantes del préstamo hipotecario, requiere la adopción de una serie medidas, para intentar paliar dicha situación

A tal fin, se estima oportuno instar de los Poderes Públicos la valoración de las siguientes MEDIDAS:

- a) Ampliar los supuestos de beneficiarios de las normas que han sido aprobadas recientemente para proteger a los deudores en riesgo de ejecución hipotecaria.
- b) Promover el alquiler social de las viviendas como alternativa al desahucio.
- c) Incrementar los supuestos de acogimiento a las medidas de reestructuración de las deudas hipotecarias.
- d) Establecer los supuestos en los que se podrían acoger a la dación en pago los deudores como uno de los posibles medios para liquidar la deuda hipotecaria.
- e) Extender las medidas de protección a los locales de negocio donde se desarrolla la actividad que constituye el medio de vida del deudor.
- f) Regular un sistema de reestructuración de deudas, articulando una serie de mecanismos que busquen soluciones cuando se generen, de buena fe, situaciones de sobreendeudamiento.
- g) Instar a la SAREB (Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria), para que adopte las medidas necesarias al objeto de que las entidades financieras destinen, al menos, todas las viviendas protegidas de su titularidad, al fin para el que fueron construidas, previendo medidas alternativas, incluida la expropiación, ponderando su valoración en función de su amortización, la dificultad de venta, las ayudas públicas recibidas por la entidad financiera y la valoración, a los efectos de su inclusión, en la SAREB, valorando, asimismo, la adquisición de inmuebles de titularidad de las entidades beneficiarias a los precios socialmente ponderados como alternativa a la construcción de viviendas protegidas en los planes públicos de vivienda y suelo para destinarlos al alquiler social.
- h) Determinar un protocolo de intervención para evitar los lanzamientos de familias y personas que puedan acogerse a los supuestos de suspensión de estos previstos en las normas de protección de deudores en riesgo de ejecución hipotecaria aprobadas recientemente por el Gobierno.
- i) Poner en marcha de forma urgente el Fondo Social de Viviendas y dotarlo de los

suficientes inmuebles para dar respuesta a los adquirentes de buena fe que sean desahuciados por circunstancias sobrevenidas.

- j) Reformar la normativa fiscal y tributaria para evitar que los deudores de buena fe vean agravada su situación personal por las cargas impositivas, tales como el impuesto de transmisiones o de plusvalías y otro tipo de impuestos.
- k) Crear o reforzar servicios públicos de asesoramiento, orientación y mediación entre las entidades financieras y los propietarios que se encuentren en dificultades de pago.
- l) Sugerir el aplazamiento del pago del precio o en su caso, del alquiler, ante la entidad financiera en determinados supuestos y condiciones.

Y se realizó la sugerencia de que se analizara la posibilidad de poner en marcha y en ejecución las medidas propuestas por las Defensorías del Pueblo Estatal y Autonómicas, bien directamente en lo que tenga competencia nuestra Comunidad, o bien proponiendo su adopción al Gobierno de la Nación, a través de la vía que considere más adecuada, siendo los poderes públicos los competentes para promover las condiciones de efectividad de este derecho constitucional de disfrutar a una vivienda digna y adecuada.

La Administración Canaria, expuso la preocupación existente sobre la problemática de la Vivienda, y valoró positivamente la sugerencia expresada por esta Institución, aceptando la misma en el ámbito normativo en el que tiene competencias la Comunidad Canaria, y su posibilidad de inclusión en la modificación de la Ley 2/2003, de Vivienda de Canarias.

### **Área de Política Territorial**

Como ya adelantamos, en el curso de las investigaciones de algunas quejas que hemos tramitado en la institución bajo esta materia, se ha advertido que el ejercicio inexcusable de la competencia en materia de Disciplina Urbanística se realiza de forma torpe y tardía, permitiendo así que los que realizan obras ilegales puedan llegar a consolidar las mismas, por ello, entendemos que se perjudica el interés general por varias razones: la económica, no pagan sus correspondientes tasas e impuestos derivados del urbanismo, se le dedican recursos municipales a perseguir a los infractores, en su caso, y ello de forma ineficiente, con el consiguiente gasto público que acarrea; Paisajístico: con las obras ilegales se estropea el paisaje urbano, así como el medio ambiente; Por último, deslegitimador: mandan un mensaje a los ciudadanos que sí cumplen con la normativa urbanística y medio ambiental, has pagado las tasas y los impuestos porque has querido porque la AAPP (generalmente los ayuntamientos) no te iba a perseguir si hicieras obras sin autorización y, si te denuncian, no importa ya dejará caducar el procedimiento.

EQ 51/2013: La queja que se trató con el Ayuntamiento de Arrecife en la que, denunciada una obra ilegal por un vecino, el mencionado ayuntamiento ni contestaba al denunciante ni actuaba ante la presunta obra ilegal. Una vez que esta Institución preguntó a la citada corporación municipal sobre lo expuesto, incoó el correspondiente procedimiento sancionador y de restablecimiento del orden jurídico perturbado, pero

acto seguido nos comunicó que no podía actuar porque la obra estaba terminada y había vencido el plazo para sancionar y derribar la obra ilegal.

Lo anterior motivó que esta Institución se dirigiera a la AAPP local para que demostrara la fecha de finalización total de la obra, y con ello, el plazo en que comenzó a prescribir la infracción y su acción para restaurar el orden jurídico alterado por la obra ilegal.

La reacción municipal fue favorable a revocar su actuación anterior y dictar los actos administrativos instando al infractor a demoler la obra ilegal e imponiéndole la sanción correspondiente, por lo que archivamos por solución.

**EQ 368/2013:** Incoada la correspondiente investigación de oficio por la actuación del Ayuntamiento de Tuineje ante la inactividad administrativa de una obra ilegal denunciada en el municipio.

El antecedente de la investigación fue la queja EQ 1586/2005 y 449/2010. La primera se archivó por dos razones, una por actuar el Ayuntamiento de Tuineje ante la denuncia del ciudadano de haberse realizado una obra ilegal, cuando esta Institución le pidió explicaciones de las razones por las que no ejercitaba su competencia.

Sin embargo, con posterioridad el ciudadano promotor de la queja antes citada acudió de nuevo al Diputado del Común porque la obra denunciada se siguió ejecutando y nunca se paralizó la misma, EQ 449/2010. Solicitada las oportunas explicaciones desde esta Institución no se obtuvo respuesta alguna por la Administración Pública mencionada hasta pasados 11 meses de nuestra petición de informe, y, después de declarar obstrucciónista de la labor del Diputado Común y antes de que se remitiera al Ministerio Fiscal en el año 2012.

No obstante lo expuesto, la respuesta que se recibió fue que la obra estaba terminada y no se podía hacer nada al respecto.

Incoada la investigación de oficio se giró visita de comprobación a la obra denunciada y se constató que la misma no estaba totalmente terminada, por ello, hemos pedido explicaciones y aclaraciones al Ayuntamiento de Tuineje que al final del año todavía no ha realizado, destacando en este informe la falta de colaboración de dicho ayuntamiento con la investigación descrita.

**EQ 369/2013:** Este expediente de investigación de oficio mencionado vino motivado por la falta de actuación a tiempo del Ayuntamiento del Puerto de La Cruz ante la denuncia de una obra ilegal. Pues bien, esta actuación viene precedida por dos quejas anteriores que se han tramitado en la Institución EQ 365/2010 y EQ 963/2007, las dos cerradas: una por considerar que el ayuntamiento ejercitaba su competencia en cuanto a la obra ilegal; y la otra, se archivó, por dejar caducar el procedimiento incoado como consecuencia de la anterior queja y la consolidación de la obra ilegal realizada por la ciudadana denunciada, la cual ya conseguía así tener dos obras ilegales en su inmueble que no podían ser demolidas.

## **Área de Economía y Hacienda**

EQ.- 0769/2013: Dirección General De Tributos Del Gobierno De Canarias.

Hemos observado un incremento de quejas relativas a notificaciones de la Agencia Tributaria del Estado, de liquidaciones provisionales del IRPF por el concepto de incremento patrimonial de los bienes transmitidos, los cuales fueron objeto de comprobación por la Administración Tributaria Canaria, siendo sujetos pasivos los adquirentes de los mismos, y resultando un valor superior.

Esos expedientes de comprobación, donde resultó un aumento de valor, no fueron notificados a los transmitentes, como era preceptivo, dejando en absoluta indefensión a estos últimos, contraviniendo lo establecido en el artículo 46 de Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (ITPAJD), aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre, y demás normativa vigente.

La cuestión la consideramos de Interés General, y por ello, se solicitó informe, para comprobar si la Administración referida había sido rigurosa en el cumplimiento de la normativa vigente, en los expedientes de Comprobación de Valores del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, donde pudiera resultar un aumento del valor de bienes inmuebles, y si estaban practicando las notificaciones a los transmitentes como era preceptivo, al objeto de no dejar en absoluta indefensión a estos últimos.

La queja fue archivada a la vista del informe remitido por la Dirección General de Tributos del Gobierno de Canarias, donde se manifestó que estaban adoptando la medidas oportunas para subsanar los posibles errores, y que nos agradecieron nuestra advertencia, que le había servido para mejorar sus sistemas de gestión, por tanto, entendimos solucionada la investigación.

EQ.-1223/2013: Ayuntamientos de Las Palmas de Gran Canaria, Santa Cruz de Tenerife, Santa Cruz de La Palma, Arrecife, Puerto del Rosario, San Sebastián de La Gomera, Valverde, San Cristóbal De La Laguna Y Telde.

Se venía produciendo un incremento de quejas relativas a la desestimación por los Ayuntamientos de las solicitudes presentadas por los ciudadanos de la exención del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM), por no aportar certificado del organismo competente de la Comunidad Autonómica para acreditar la discapacidad, en el supuesto de pensionistas de clases pasivas que tenían reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.

No se estaba considerando la modificación normativa introducida por la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de la Personas con discapacidad; el Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No

Discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad, y la Sentencia en Interés de Ley del Tribunal Supremo 8176/2011, Sala de lo Contencioso Administrativo, de 20 de octubre de 2011.

La cuestión la consideramos de Interés General, y por ello, le solicitamos, si cada una de las Administraciones Públicas estaban teniendo en consideración, para las solicitudes de exención del Impuesto de Vehículo de Tracción Mecánica, en el supuesto de pensionistas de clases pasivas que tenían reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad, que aportando el Certificado del Ministerio de Economía y Hacienda o del Ministerio de Defensa que refleje su condición de discapacitado mínimo del 33 por ciento, no era necesaria la aportación de la resolución del órgano competente de la Comunidad Autónoma para acreditar que se cumplen con los requisitos exigidos por la normativa vigente.

El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria contestó que no tenían en consideración las certificaciones del Ministerio de Economía y Hacienda y del Ministerio de Defensa; que exigían el certificado del organismo competente de la Comunidad Autonómica para acreditar la discapacidad, en el supuesto de pensionistas de clases pasivas que tenían reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad. Sin embargo, iban a modificar la Ordenanza Fiscal, con entrada en vigor a partir del 1 de enero de 2014, en la que si la van a tener en consideración.

Los ayuntamientos de San Cristóbal de La Laguna, de Valverde, Santa Cruz de La Palma, San Sebastián de La Gomera, y de Arrecife, contestaron, que sí tenían en consideración las certificaciones del Ministerio de Economía y Hacienda y del Ministerio de Defensa.

Al cierre del año que se informa falta la contestación de los Ayuntamientos de Santa Cruz de Tenerife, de Puerto del Rosario y de Telde.

EQ.- 1266/2013: Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

En este ejercicio se han instado un importante número de quejas relativas a la exigencia del Impuesto de Bienes Inmuebles de Naturaleza Urbana (IBI), de aquellas fincas catastrales que desde el año 2002 hasta el ejercicio de 2008, no satisfacían el pago de dicho impuesto, fincas que se encontraban en el catálogo de edificios protegidos del entorno Vegueta-Triana.

De hecho, el ayuntamiento en la tramitación de una queja, nos informó que los afectados disfrutaban de una exención en el IBI debido a que en el año 2002 dejaron de estar en las listas cobratorias del citado impuesto, sin que hubiera resolución y acto expreso al respecto, y sin que la exención hubiere sido solicitada de forma personal por los ciudadanos beneficiados por dicho disfrute.

Es a partir del año 2008, cuando, sin seguir procedimiento tributario alguno, se han incorporado los contribuyentes de la zona Vegueta-Triana a las listas cobratorias del

IBI, sin que haya decisión administrativa revocatoria de la exención, ni de incorporación a dichas listas, como tampoco, procedimiento administrativo al respecto.

Por ello, se solicitó informe, en relación con lo expuesto anteriormente, así como, relativo a determinar, en su caso, las responsabilidades en que se pudieran haber incurrido por la pérdida de ingresos por parte de esa Corporación, como por la de las garantías de los contribuyentes, en cuanto al procedimiento debido para la revocación de las exenciones.

Al cierre del año no ha habido contestación por parte del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.



## **CAPÍTULO VII**

### **De la Supervisión de la actividad de las Administraciones Pùblicas en Canarias**



## **CAPÍTULO VII**

### **De la Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas en Canarias**

En este capítulo recogemos la actividad desplegada por el Diputado del Común en las quejas presentadas por los ciudadanos en la institución, clasificadas por áreas, es lo que se engloba, en la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, como los problemas generales de funcionamiento de la Administración Pública Canaria, que el año pasado citamos en el capítulo correspondiente.

En la página web de la institución [www.diputadodelcomun.com](http://www.diputadodelcomun.com) pueden verse las resoluciones adoptadas en las distintas áreas, así como las Administraciones Públicas a las que se dirigió.

#### **ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS**

##### **1.- Introducción**

Se denominan actividades clasificadas aquellas que, por su propia naturaleza, son susceptibles de ocasionar molestias, alterar las condiciones de salubridad, causar daños al medio ambiente, o producir riesgos para las personas o para las cosas. Siendo las mismas objeto de regulación específica en nuestra Comunidad Autónoma en la Ley 7/2011, de 5 de abril, de actividades clasificadas y espectáculos públicos y otras medidas administrativas complementarias.

Esta Institución tramita todas aquellas quejas motivadas por las molestias que esas actividades o espectáculos pueden generar y que consisten, básicamente, en ruidos, humos, malos olores, ondas electromagnéticas, polvo en suspensión, entre otras.

##### **2.- Principales motivos de queja en Actividades Clasificadas y Espectáculos Públicos.**

###### **- Contaminación Acústica**

Algunas quejas han venido motivadas, por el ruido, entre otras molestias, procedentes de todo tipo de industrias, tales como talleres, cerrajerías, discotecas, etc., las cuales carecen de título habilitante para ello (EQs 1336/2012; 1505/2012; 0072/2013) o bien, cuentan con la licencia municipal para ejercer la actividad, pero se exceden de lo autorizado en cuanto a horarios, actividad musical, aforo, etc., (EQs 1220/2012; 0542/2013; 0733/2013; y otros), ocasionando así la degradación de determinadas zonas comerciales y residenciales.

En la mayoría de estos procedimientos, la Institución se dirigió a la Administración competente para solicitar el cese de la actividad hasta que regularice su situación.

Toda vez que, en los casos en los que se ha constatado el incumplimiento del horario establecido, hay que precisar que el “cierre” no significa cerrar las puertas del local en

cuestión mientras en su interior permanece la clientela, sino el cese absoluto de toda actividad lucrativa y el desalojo de las instalaciones.

Igualmente, durante el estudio de las quejas, se ha observado que algunos ayuntamientos autorizan la celebración de fiestas, conciertos, actividades musicales, actuaciones en vivo en terrazas teniendo todas ellas carácter esporádico o puntual.

Sin embargo, a menudo, queda patente un cierto abuso de este tipo de prácticas por parte de las Corporaciones Locales, pues si se conceden esos permisos para todos los viernes y sábados de un mismo mes, esto podría interpretarse como un intento de burlar lo dispuesto en la normativa vigente en la materia, no siendo autorizables ese tipo de actividades en recintos que no cuenten con los requisitos necesarios para ello.

Dichas autorizaciones no pueden otorgarse con tanta asiduidad, ni ser concedidas con carácter indefinido, deben ser con carácter temporal y extraordinario y realizarse de forma independiente para cada ocasión.

Por este motivo, ante este tipo de problemas esta Defensoría ha requerido a la Corporación correspondiente a fin de que su actuación sea, en todo caso, ajustada a Derecho, garantizando el derecho al descanso y la tranquilidad de sus vecinos en su propio hogar. (EQs 0070/2013; 1505/2012; 0168/2013; entre otros).

- Problemas de carácter jurídico-privado.

En algunos casos la molestia procede de actuaciones incívicas, de las malas relaciones de vecindad, como por ejemplo: los ruidos domésticos, escándalos en el interior de viviendas (música alta, gritos, ladridos de perro), etc., (EQs 1474/2013; 1133 y 1140/2011; entre otros).

- Escasez de medios con los que cuenta la Administración.

La difícil situación económica que atraviesan las Administraciones Pùblicas, AA.PP, ha sido el argumento utilizado en muchos expedientes en los que la toma de decisiones se ha demorado en exceso.

El trabajo realizado en este aspecto es, básicamente, instar a las AA.PP a que tramiten los expedientes con la celeridad debida, optimizando sus recursos, con el objetivo de buscar soluciones a este tipo de problemas que tanto afectan al bienestar de los vecinos.

Lamentablemente, esa falta de medios técnicos y humanos ha sido una constante durante los últimos años. Un ejemplo de ello, es la ausencia de sonómetros debidamente calibrados para hacer una medición y de personal técnico cualificado para realizar inspecciones (EQs 1356/2012; 0999/2011; 1158/2011; por citar algunos).

Desde esta Institución se ha requerido insistentemente a las Administraciones que, en virtud del principio de cooperación interadministrativa, soliciten colaboración técnica o material a otras cuando sea necesario, tal y como establece la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Pùblicas y del Procedimiento Administrativo Común, LRJPAC.

- Conflictos de competencias

Durante la tramitación de las quejas hemos detectado que, en ocasiones, el retraso en la resolución de los problemas o la tardanza excesiva en la adopción de medidas fue debida a que, al haber varias Administraciones con competencias concurrentes por razón de la materia, éstas hacen una interpretación restrictiva de sus facultades (conflicto negativo de competencias), excusando así su no actuación.

Este es el caso de las quejas tramitadas por contaminación acústica procedente del tráfico rodado de las carreteras (EQs 1401/2012; 0876/2012; etc.)

- Ocupación de espacios públicos.

Durante este ejercicio ha habido muchas denuncias de los ciudadanos por la ocupación de espacios de titularidad pública en beneficio de un particular (EQs 0904/2013; 0232/2012; 0965/2013; entre otros).

- Inactividad de la Administración.

Debemos reseñar que la nueva normativa en esta materia, la antes citada Ley 7/2011, ha agilizado la apertura de negocios, puesto que se han simplificado los trámites.

Sin embargo, lo cierto, es que esa nueva regulación debería venir acompañada de un mayor control de las actividades y, de un seguimiento de las mismas por parte de la Administración, hecho que en la práctica parece no haber sucedido, por lo que los infractores han encontrado una ventaja con la nueva regulación.

Por este motivo, este Diputado ha insistido, al dirigirse a las distintas Administraciones, en que su actuación está sometida, entre otros, al principio de eficacia y que su inactividad, ampara al infractor, puesto que el mismo continúa en su actitud, sin adoptar ningún tipo de medidas correctoras, propiciando una competencia desleal con respecto al resto de empresarios que invierten en mejorar sus instalaciones y que cumplen con la normativa vigente.

Las leyes otorgan a los ayuntamientos la potestad de comprobar primero, y si es preciso corregir y sancionar las posibles infracciones. Su misión es llevar a cabo la instrucción del expediente, que la Administración tiene el deber de impulsar, no los vecinos.

## **ÁREA DE AGRICULTURA.**

### **1. Introducción.**

Las cuestiones observadas del número reducido de quejas tramitados desde el área de Agricultura, inciden una vez más en las cuestiones presentadas en informes anteriores, la falta de contestación a los escritos presentados por los ciudadanos ante la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Agua, del Gobierno de Canarias, siguen siendo los motivos por los que se dirigen a esta Institución, encontrándose archivados todos los expedientes a 31 de diciembre de 2013.

## **2. Principales motivos de queja en Agricultura.**

- Falta de respuesta a los escritos presentados. (EQs 1004/2013, 1555/2012, entre otros). Así, en el EQ 1004/2013, el ciudadano se dirige a esta Institución, manifestando que recibió una ayuda destinada a la reparación de los daños ocasionados por los incendios acaecidos en Canarias en 2007, y que la Consejería le ha solicitado el reintegro, sin tener en cuenta la documentación y los recursos presentados al respecto. Se procedió al archivo de la misma, ya que habiéndole requerido para la aportación de documentación acreditativa, respecto a la cuestión planteada, no fue presentada la misma.

Por su parte, el EQ 1555/2012, el interesado manifestó su disconformidad ante la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Agua, concretamente ante el Instituto Canario de Calidad Agroalimentaria, en fecha 19 de abril de 2013, en cuanto que habiendo solicitado inscripción en el ROPE, de dos parcelas agrícolas en el municipio de Hermigua, destinadas a cultivo ecológico, previa a su inscripción, la Consejería le informó de que debería colocar unas vallas para evitar la deriva de productos fitosanitarios utilizados por la finca colindante.

Habiendo solicitado informe por este Comisionado con fecha 26.06.2013, se reitera, con fecha 14.08.2013 la petición del mismo, dándose traslado por la Consejería con fecha 26.08.2013 de la respuesta al escrito presentado por el promotor de la queja, por lo que se procedió al archivo de la queja.

## **ÁREA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

### **1. Consideraciones generales:**

Este año, nuevamente debemos destacar la escasa implantación que tiene el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), en nuestra Comunidad Autónoma, cumplidos seis años de la entrada en vigor de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Los indicadores de implantación del sistema publicados por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales, en adelante IMSERSO, a 31 de diciembre de 2013, situaron a Canarias como una de las Comunidades Autónomas con el menor índice de atención a las personas dependientes sobre el total de la población.

A esto se une, una demanda de plazas residenciales que en la actual coyuntura de control y reducción del gasto público no puede atenderse, sin que por otra parte, se ponga remedio, mediante la definitiva implantación y/o incorporación de los servicios de teleasistencia y atención domiciliaria, que ya vienen prestando los Cabildos y Ayuntamientos, con los contenidos prestacionales e intensidades propios del SAAD.

Una apuesta y preferencia por los servicios de apoyo en el domicilio, que no es exclusiva ni exigible a partir de la Ley de Dependencia, sino que ya venía recogida en la Ley

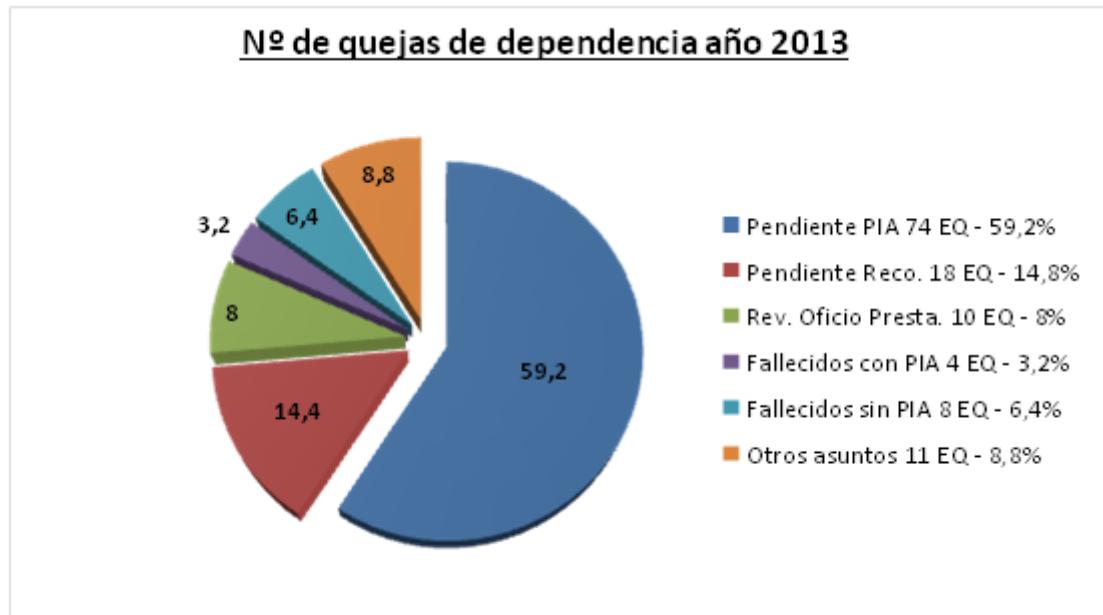
9/1987, de 28 de abril, de Servicios Sociales y en la Ley 3/1996, de 11 de julio, de participación de las personas mayores y de la solidaridad entre generaciones, cuando define entre los instrumentos de actuación, el de apoyo a la permanencia en el propio hogar, mediante el fomento de la autonomía personal y la mejora en las condiciones de habitabilidad y acceso de su vivienda.

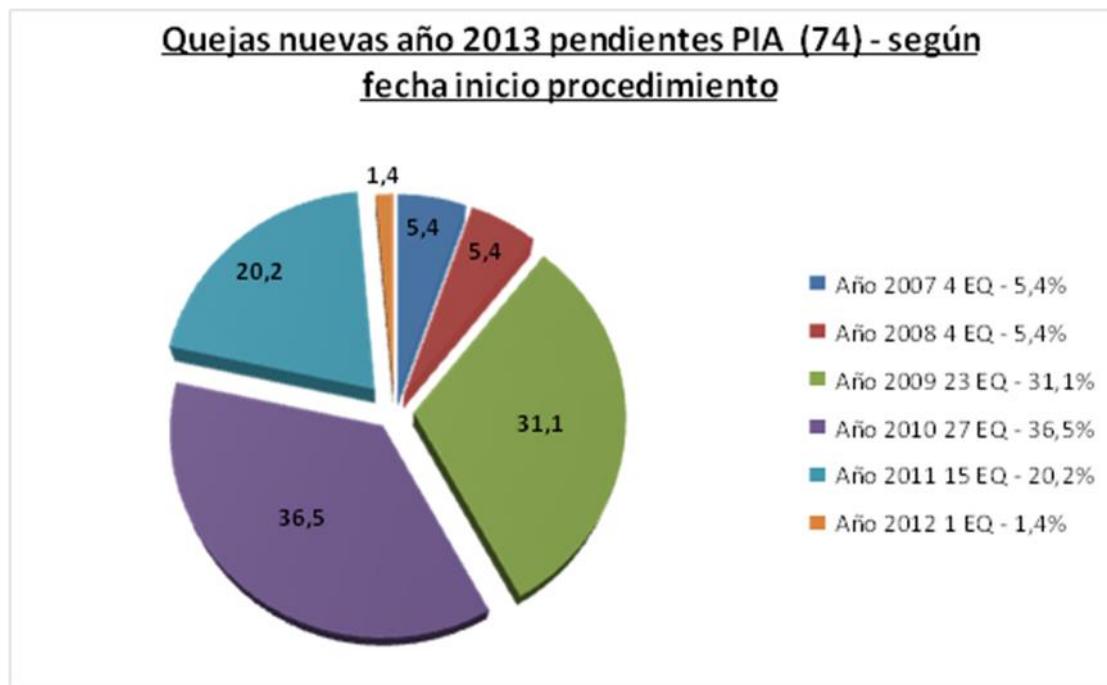
De los datos que publica el IMSERSO, se obtuvieron los siguientes datos sobre implantación del SAAD en nuestra Comunidad Autónoma, a 31 de diciembre de 2013, que comparamos con los publicados a la misma fecha del año anterior:

	Solicitudes Registradas	Dictámenes	Beneficiarios con derecho a prestación	Personas beneficiarias con prestación	Prestaciones reconocidas con prestaciones
31/12/2012	40.183	30.542	24.659	11.851	11.876
31/12/2013	40.339	29.403	24.153	11.414	11.456

Del total de 125 quejas nuevas recibidas durante el año que se informa, el mayor número de ellas se refirieron a personas pendientes de que se les apruebe el correspondiente programa individual de atención (PIA), es decir, que se les reconozca el derecho a recibir un prestación de servicios, o excepcionalmente, una prestación económica.

A los efectos de una mayor claridad, se incluyen dos gráficos:





## 2. Reuniones de trabajo y seguimiento de las quejas:

Valorada la situación en que se encontraban las quejas sobre Dependencia, decidimos citar a los responsables políticos del área, para que dieran cuenta de su gestión y justificaran o explicaran el retraso que experimentaba la implantación del SAAD en nuestra Comunidad Autónoma.

Durante el año 2013, se mantuvieron reuniones con el Director General de Dependencia, Infancia y Familia, responsable de los Servicios de Dependencia. La primera el día 6 de mayo, con el compromiso de que se transparentaran unos cambios después del verano. Y la segunda, el 11 de noviembre, precedida por su parte, de la publicación de una Resolución el 23 de octubre, en la que se establecieron un orden de prioridades para la tramitación de los procedimientos demorados, con especial atención a las altas de los usuarios, todos personas mayores de centro ubicado en el Puerto de La Cruz y de los procedimientos relativos a menores de 21 años. También se dispuso la obligación de informar semanalmente sobre las incidencias que puedan producirse en la ejecución de la citada resolución. Todo ello sujeto a disponibilidad presupuestaria.

Otras reuniones de trabajo se mantuvieron con el Secretario General Técnico de la misma Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, del Gobierno de Canarias y con personal técnico de los Servicios de Dependencia y del Servicio de Planificación, el 7 de febrero de 2013.

Producto de ese mayor control, se comenzaron a recibir durante el último trimestre de este año un número importante de respuestas.

### **3. Principales motivos de queja:**

#### **3.1. Personas pendientes de que se les apruebe el correspondiente Programa Individual de Atención (PIA):**

El mayor número de quejas se refirió a este grupo de ciudadanos que se encuentran en esta situación (74), de las que (54), es decir, el 73% se trató de personas reconocidas como Grandes Dependientes, grado III.

El 27% restante (20), fueron de personas reconocidas con un grado II de Dependencia Severa.

En este apartado, también debemos referirnos a la preocupante situación de los menores (16), en su mayoría Grandes Dependientes (12) y con Dependencia Severa (4). Todos demandando una mayor protección del Sistema de Dependencia cuando las familias tienen también que hacer frente a la situación de desempleo de uno o todos los miembros de la unidad familiar y al copago farmacéutico.

Sería deseable que en el próximo informe pudiéramos decir que todos estos menores se han incorporado ya al SAAD, en virtud de las prioridades de resolución adoptadas por el Director General de Dependencia, Infancia y Familia.

#### **3.2. Personas pendientes del dictamen que determine su dependencia:**

Siendo las quejas tramitadas un reflejo de la realidad, tenemos que el segundo grupo en importancia es el de las personas pendientes de dictamen que determine o no su condición de dependencia. En este año recibimos 18 quejas, una de ellas referida a un menor.

#### **3.3. Personas fallecidas durante la tramitación del procedimiento:**

En este supuesto, partimos de que los procedimientos se han tramitado o tramitan de forma demorada, produciendo dos situaciones.

Una es la de personas fallecidas reconocidas como Dependientes, pero sin ver materializado el derecho a que eran acreedores, es decir, sin tener aprobado el PIA. Y otras, que sí tienen esa segunda resolución del procedimiento de Dependencia, con reconocimiento además de unos efectos económicos retroactivos, que ahora reclaman se les pague a los herederos legítimos, por considerarse como derechos de la masa hereditaria.

En ambos casos, la falta de resolución expresa de la Administración o el impago, en el segundo supuesto, de los aplazamientos acordados por la Administración, están obligando a muchos ciudadanos a acudir a la reclamación de Responsabilidad Patrimonial de las Administraciones Pùblicas, única vía para verse resarcidos por el daño que la mala gestión administrativa les ha producido.

Nos ha sorprendido, que se hayan notificado resoluciones de archivo por fallecimiento de las personas durante la tramitación demorada del procedimiento, alegando lo previsto en la Resolución de 13 de julio de 2012, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, en procedimientos iniciados años antes, al establecer la misma que las personas fallecidas sin tener aprobado el programa individual de atención, aunque tuvieran reconocido un grado de dependencia, no tienen la condición de beneficiarios de la prestación económica y, por tanto, al no haberse perfeccionado el derecho, no puede incorporarse a la herencia.

En estos supuestos, hemos instado a la Administración, para que iniciara, de oficio, el procedimiento de Responsabilidad Patrimonial de las Administraciones Pùblicas. Posibilidad legal, que siempre fue desestimada.

Actualmente, visto el creciente número de dictámenes que emite el Consejo Consultivo de Canarias, relacionados con reclamaciones por esos mismos motivos, hemos sugerido a la Administración que tramitara las solicitudes presentadas, bajo la forma del procedimiento abreviado prevista en el artículo 143 de la vigente Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Pùblicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Además, también se les sugirió que, conforme a lo establecido en el artículo 8 del Reglamento de los procedimientos de las administraciones pùblicas en materia de Responsabilidad Patrimonial, Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprobó, se favoreciera el acuerdo indemnizatorio como forma de terminación convencional del procedimiento, el cual puede acordarse con el interesado a propuesta del instructor y antes del trámite de audiencia.

Ambas fórmulas, fueron desestimadas por los Servicios Jurídicos de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, que optó por seguir el procedimiento sin acuerdo indemnizatorio, lo que consideramos que podrá afectar en el futuro próximo al erario pùblico, amén de la obligación de pagar intereses desde el momento en que se presentó la reclamación más la correspondiente indemnización. Abundando en que, todo este entramado procedural provocado por la ineficiencia e ineficacia administrativa está produciendo, en los ciudadanos, un desapego por lo pùblico, algo del todo injusto.

### 3.4. Revisiones de oficio de las prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar:

El número de quejas recibidas (10) relativas a las revisiones de oficio acordadas por los Servicios de Dependencia, en aplicación de las modificaciones introducidas en la Ley de Dependencia, por el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad. Y posteriormente, por Resolución de 13 de julio de 2012, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia del 10 de julio de 2012. Requerían para su aplicación en Canarias, de la correspondiente adaptación normativa regional.

La inexistencia de esa normativa, a lo largo del año que se informa, que establezca los coeficientes para fijar la capacidad económica personal y para la determinación de la renta, de plazo cumplido para esta Comunidad Autónoma, establecido en seis meses a contar desde la fecha del Acuerdo del Consejo Territorial citado antes, hacen inviable jurídica y técnicamente ese proceder de la Administración.

Revisadas las resoluciones que sustentan la actuación administrativa, detectamos disparidad de criterios entre los Servicios de Dependencia de Las Palmas y de Santa Cruz de Tenerife.

La situación descrita, fue puesta en conocimiento de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, estando a la espera de recibir respuesta de la Administración sobre ese asunto.

### 3.5. Otros asuntos:

En este epígrafe, dejamos constancia de otras casuísticas en las quejas tramitadas, del siguiente tenor: 1. Por motivos de cambio de plaza en centro de día; 2. Por usuarios de centro gestionado por entidad privada que solicitan que se les reconozca a través de los correspondientes programas individuales de atención, las plazas que ya están ocupando; 3. Por revisiones del grado de dependencia por agravamiento de la situación personal; 4. Por reconocidos con el grado I de dependencia moderada, que no se incorporan al SAAD hasta el 1 de julio de 2015.

## 4. Consideraciones sobre la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad.

Debemos destacar este año la promulgación del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprobó el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social.

La citada disposición, refundió tres leyes que fueron: Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de las personas con discapacidad; Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad; Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por el 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.

El mencionado Texto Refundido incorpora los derechos reconocidos por la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, aprobada el 13 de diciembre de 2006, por la Asamblea General de las Naciones Unidas, ratificada por España el 3 de diciembre de 2007.

La Convención representa el logro más importante que han obtenido las personas con discapacidad, ya que las pasa de la situación de la beneficencia a la esfera de los derechos.

Sin embargo, resulta lamentable, que en nuestro ámbito autonómico, no se haya podido avanzar durante este año 2013, en la necesaria elaboración y actualización legislativa, manteniéndose aún vigentes la Ley 9/1987, de 28 de abril, de Servicios Sociales y la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.

## **5. Del Acceso A Los Recursos De Apoyo Para Las Personas Dependientes Y Con Discapacidad.**

En ese apartado, la actuación realizada ha sido de oficio, ante el conocimiento que tiene este Comisionado Parlamentario, por terceras personas o a través de la prensa regional, sobre el posible anormal funcionamiento de algunos centros de día y residenciales, estén estos incorporados o no al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Se explica lo actuado en el capítulo de actuaciones de oficio, al que remitimos

## **6. Valoración Y Calificación Del Grado De Discapacidad.**

Nos preocupa que a pesar del esfuerzo hecho por la Administración autonómica de dotar a los Centros de Atención a las Personas con Discapacidad y a los Equipos de Valoración y Orientación, de herramientas informáticas, sea precisamente esa una de las causas con las que justifique el retraso que registran, nuevamente, las solicitudes de reconocimiento del grado de discapacidad, con el consiguiente incumplimiento de los plazos normativos.

También, nos comunicó la Dirección General de Políticas Sociales e Inmigración que no disponen de los medios humanos suficientes para poder ofrecer una respuesta eficaz y en tiempo.

Finalmente, también nos informaron que dadas las actuales limitaciones presupuestarias que padecen, resulta difícil a corto plazo, obtener un resultado positivo, que permita siquiera una mejora significativa de la gestión.

Predominaron las quejas referidas a retrasos en el Centro Base de Las Palmas sobre el de Santa Cruz de Tenerife, en proporción de 7/3.

Por último, destacamos una actuación que iniciamos a instancia de un particular, que aspira al reconocimiento por el centro base de la Fibromialgia como enfermedad capaz de producir limitaciones en la actividad, y por tanto, ser reconocidas con una discapacidad. Que, por el contrario, sí vienen recibiendo ese reconocimiento por sentencia judicial firme, como ha sucedido en nuestra Comunidad Autónoma.

## **7. De La Accesibilidad Universal Como Condición Indispensable Para Garantizar La Igualdad De Oportunidades:**

- Accesibilidad universal al espacio público urbano, a las obras públicas y a los edificios de uso público:

Destacamos en este apartado la queja recibida (EQ 0866/2013) sobre solicitud de solución de accesibilidad al Ayuntamiento del Puerto de La Cruz entre la calle Acentejo y la Avenida Aguilar y Quesada. Así, debemos reconocer el trabajo que realiza la Sociedad Insular para la promoción de las personas con discapacidad, SINPROMI S.L., perteneciente al Cabildo de Tenerife, que asesora y ofrece a los ciudadanos de la isla propuestas técnicas de accesibilidad.

Gracias a esas propuestas, resolvimos otra queja (EQ 0500/2013) en el municipio de San Cristóbal de La Laguna, donde efectivamente, las obras realizadas por el ayuntamiento en terreno cedido por el ciudadano, dejaron unas escaleras no accesibles. El compromiso de la corporación municipal, es de realizar las obras de acondicionamiento.

También de Tenerife, recibimos informe municipal sobre la necesidad de mejorar y garantizar la accesibilidad de las calles del municipio de Guía de Isora (EQ 0020/2013). La ciudadana se dirigió a nosotros aportando informe técnico del nivel de accesibilidad y propuesta de actuación, hecha nuevamente por SINPROMI. Por ello, solicitamos un segundo informe al ayuntamiento, para que concretara las medidas que tiene previsto adoptar y los plazos de ejecución.

Otras quejas en este apartado, (EQ 1171/2013 y 1173/2013) tienen que ver, respectivamente con: la colocación de bolardos y otros objetos de mobiliario urbano existentes en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria, especialmente en la calle León y Castillo, desde la Clínica Santa Catalina hasta el Edificio "Torre Las Palmas" y, sobre la accesibilidad de la rampa ubicada en la zona de la Plaza de la Puntilla, entre la Calle Mary Sánchez y Alonso Ojeda. Ambas con respuesta del ayuntamiento, que se trasladaron a los interesados para alegaciones.

Varias quejas promovidas por un colectivo de la isla de La Palma, relativas a: Las condiciones de accesibilidad en obra que se ejecuta en el Municipio de San Andrés y Sauces, Centro de Visitantes El Tendal (EQ 0068/2013); Las obras que se realizan en el cruce Cruz de La Paloma, en el término municipal de Los Llanos de Aridane (EQ 1312/2013) y por ascensor fuera de funcionamiento en la casa consistorial del Ayuntamiento de Punta Gorda (EQ 1494/2013).

Sería deseable, que no sólo en la isla de La Palma, sino en toda Canarias, se reconociera por las Administraciones Pùblicas, el trabajo que vienen realizando las asociaciones de personas con discapacidad, implicadas además en el objetivo de alcanzar unos espacios urbanos y edificaciones públicas, accesibles para todas las personas.

A la vez, solicitamos a los Cabildos Insulares, que como ya lo hace el de Tenerife, dispongan de servicios de asesoramiento para ciudadanos y colectivos de personas con discapacidad, que ofrezcan propuestas de accesibilidad y les ayuden a la formulación de sus quejas o peticiones ante los organismos pùblicos.

- Accesibilidad a los medios de transporte e instalaciones portuarias:  
Iniciamos una actuación de oficio que figura en el capítulo VI de este informe al que remitimos.

## **8. De La Exclusión Por Motivos De Discapacidad.**

Debemos reseñar dos quejas que finalmente se acumularon, (EQ 0835/2013) promovidas por el padre de un menor con discapacidad y por el Comité Español de representantes de personas con discapacidad CERMI – Estatal.

La situación que nos plantearon hizo referencia a la discriminación en el acceso de un menor con discapacidad en una escuela infantil municipal gestionada por el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna. La razón de la exclusión, notificada a los padres y publicada en el tablón de anuncios municipal, fue por motivos de su discapacidad, aunque en la terminología usada por la Corporación se hace referencia al término obsoleto de “minusvalía”, e inclusive en algunos de los escritos remitidos a los padres en respuesta a los recursos presentados, se hizo referencia al mismo término asociado como una enfermedad.

Por todo ello, nos dirigimos al citado ayuntamiento primero solicitando informe sobre su actuación. Posteriormente, recibida respuesta acordamos enviar una recomendación y sugerencia, que fue aceptada.

## **ÁREA DE DEPORTES**

### **Introducción**

Durante el ejercicio de 2013, en el área de Deportes se han incoado cuatro quejas y se han tenido que tramitar dos pertenecientes al año 2011, y seis del 2012.

En general, los problemas fundamentales, tienen relación con: la falta de respuesta de las administraciones públicas; la denegación de subvenciones a clubes deportivos, y, por la supuesta infracción de la normativa electoral en los procesos de presidencia de las distintas Federaciones Deportivas de Canarias.

El grado de colaboración de las Administraciones, ha sido positivo, de hecho, en las quejas que se han archivado se aprecia una ligera mejoría en el tiempo de respuesta.

### **1. Principales motivos de queja en Deportes durante el año 2013.**

- Falta de contestación a las solicitudes, cuestiones y recursos, presentados por los ciudadanos, en los plazos establecidos en el Ordenamiento jurídico.

Durante el ejercicio de 2013, ha disminuido, en relación al año anterior, el número de quejas recibidas en el área de Deportes.

Prácticamente todas las quejas se han resuelto a favor de los administrados.

La queja EQ 0793/2013 (Ayuntamiento de Firgas y Cabildo de Gran Canaria), vino motivada por la falta de respuesta a la solicitud de un club deportivo interesado en las obras de rehabilitación de un campo de fútbol que impide a los deportistas el ejercicio de su actividad en las instalaciones desde hace más de un año. Tras la respuesta del Ayuntamiento y del Cabildo, finalmente se ha aprobado definitivamente el proyecto y se está tramitando el expediente de ejecución de la obra. La queja sigue viva a la espera de las alegaciones del Club.

Por su parte, la EQ 0780/2012. (Cabildo de Gran Canaria), fue instada por una Asociación de caza, ante la falta de respuesta a sus solicitudes. Una vez admitida a trámite la queja y solicitada la oportuna explicación al mencionado cabildo, fue archivada por solución, al recibir la Asociación interesada respuesta expresa a sus escritos.

## **ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA.**

### **1. Introducción.**

En el año que se informa, el motivo de las quejas en esta área es prácticamente el mismo que el de los anteriores, si bien, y ya lo destacábamos en el informe del 2012, se ha incrementado el número de quejas cuyo objeto es el retraso en el pago de deudas reconocidas por la Administración Pública, los embargos en cuenta corriente por la vía de apremio, incluso tratándose de pensiones inferiores al Salario Mínimo Interprofesional.

De esta temática, en este año se han tramitado 295 quejas, de las cuales, el número de las incoadas nuevas durante el ejercicio ascendió a 196, es decir un incremento respecto al año 2012, en el que se instaron 163, del 20,24%.

Se han archivado 185 quejas, de las cuales, 70 lo han sido por solución, lo que representa del total de las admitidas a trámite,(una vez descontadas las trasladadas al Defensor del Pueblo, las inadmitidas por ser cuestiones jurídico privadas, los desistimientos, y las archivadas por encontrarse la cuestión sudjúdice), el 69,30% de ellas.

El mayor número de quejas nuevas tramitadas se refiere al funcionamiento de la Hacienda regional (Dirección General de Tributos) con 48 quejas, a continuación le sigue, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria con 24, el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife con 20, Valora Gestión Tributaria de Gran Canaria, 8 quejas, y el Consorcio de Tributos de la isla de Tenerife, con 7 quejas.

Entre el grupo de otros ayuntamientos de la provincia de Las Palmas que son objeto de queja se han tramitado 46, y en la provincia de Santa Cruz de Tenerife 35, excluidas las ciudades capital de provincia.

### **2. Principales motivos de queja en Economía y Hacienda**

- Falta de contestación a las solicitudes de los ciudadanos.

Entre otras, la quejas EQ.- 1214/2012, EQ.0700/2013 (Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias, Dirección General de Tributos), EQ.- 0591/2012, EQ.- 0987/2012(Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria), EQ.- 0052/2013 (Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife), EQ.- 0440/2013 (Ayuntamiento de Tinajo), EQ.- 1455/2012 (Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna).

Un porcentaje importante de las quejas relacionadas anteriormente 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 Pùblicas.

Como ejemplo significativo señalamos la queja EQ.- 0987/2012, seguida con el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria. La interesada solicitó por escrito en agosto de 2009, la anulación de unos embargos por considerarlos improcedentes. Al no obtener respuesta, en agosto de 2011, instó una queja ante esta Institución por la falta de respuesta de esa Corporación Local (EQ.- 0825/2011). Finalmente se archivó en junio de 2012 al informar el Ayuntamiento que se habían iniciado los trámites para resolver los recursos presentados por la ciudadana, así como, porque se le iba a solicitar la aportación de documentación para su correcta tramitación.

Pues bien, la interesada que había presentado en abril de 2012 la documentación requerida (copia del DNI), en julio presentó nueva queja ante esta Institución, ya que según manifestaba el Ayuntamiento, no se había dignado contestarle a ninguno de los recursos presentados (EQ.- 0987/2012).

La citada queja se archivó en mayo de 2013, ya que la Corporación Local informó en enero que procedía a resolver favorablemente los recursos presentados por la ciudadana, así como, la devolución del ingreso indebido producido más los intereses de demora.

- Exigencia indebida de derechos económicos de las haciendas pùblicas.

Las quejas tramitadas por esta Institución bajo esta cuestión son, entre otras, las siguientes: EQ.-0740/2011, (Ayuntamiento de Pájara), EQ.- 1038/2012, (Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna), EQ.- 0305/2012, (Consorcio de Tributos de la isla de Tenerife), EQ.- 0629/2012 (Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife).

Ya venimos señalando en los informes de años anteriores que la falta de devolución de ingresos indebidos, cuando los mismos ya han sido reconocidos, o, cuando se ha planteado una solicitud a tal fin, puede conllevar un aumento del gasto público fácilmente evitable, si la actividad de las AA.PP respondiera a los criterios de *eficacia y eficiencia*, resolviendo en plazo los recursos y solicitudes de los ciudadanos, gasto que hoy día se genera por los intereses de demora reconocidos en la Ley, que durante el año 2013 fueron del tipo del 5 por ciento.

Cuando los interesados deciden dirigirse a esta Institución lo hacen por dos presuntas infracciones administrativas, la primera y fundamental, es la falta de respuesta de las AA.PP cuando los ciudadanos impugnan contra la actuación material de la misma, y, en segundo lugar, porque consideran que la AA. PP. les exige un tributo no debido.

Generalmente, estas investigaciones terminan con resolución favorable para los ciudadanos, como sucedió en las quejas EQ.- 1455/2012 (Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna), EQ.- 0093/2013 (Valora Gestión Tributaria de Gran Canaria), EQ.- 1425/2012 (Consorcio de Tributos de la isla de Tenerife), EQ.-0201/2013, (Ayuntamiento de Antigua), EQ.- 0987/2012 (Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria), EQ.- 1437/2012 (Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife), entre otras.

Destacamos la queja EQ.1455/2012, del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, en la que el interesado presentó recurso de reposición el (...) de mayo de 2012, ante el embargo de su cuenta corriente por el concepto del Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI), que entendía como indebido, instando la queja en noviembre de 2012 ante la falta de respuesta de la Corporación Local. El Ayuntamiento informó en febrero de 2013 que efectivamente se había notificado la incorporación al Padrón Municipal a una dirección incorrecta y procedía a devolver las cantidades embargadas, siendo archivada la queja, en abril de 2013, por solución.

- Excesiva dilación en resolver las solicitudes de devolución de ingresos indebidos de los ciudadanos.

A título de ejemplo, la EQ.- 0946/2011, Ayuntamiento de Tías, donde la interesada, tras una resolución favorable del Jurado Provincial de Expropiación Forzosa, decide acudir a los Tribunales ante la inactividad de la Corporación Municipal, y después de una Sentencia favorable a sus intereses en enero de 2010, la reclamante instó queja ante esta Institución en octubre de 2011, abonando, tras el requerimiento de este Diputado del Común, finalmente el ayuntamiento en febrero de 2013 la cantidad del principal y el importe de más de 30.000 euros en intereses de demora y costas.

- Morosidad de la AA.PP. en pagar las facturas de los ciudadanos.

Resaltamos como novedad en el ejercicio anterior, y se ha incrementado en éste, la demora de la Administración Pública en abonar los servicios prestados por los particulares, debemos destacar las quejas EQ.-1043/2012, (Ayuntamiento de Arafo) y la EQ.-1054/2013 (Ayuntamiento de Telde), entre otras.

Así, en la queja EQ.-0443/2012 (Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife), en la que el ciudadano manifestaba que había emitido varias facturas en junio de 2009 a la Corporación Municipal, no le habían contestado tras varias solicitudes, y en la última, le contestaron que no tenían previsión de pago.

Pues bien, admitida la queja a trámite en abril de 2012, se pudo comprobar que efectivamente, el citado ayuntamiento no daba respuesta al ciudadano, ni le abonaba las facturas.

Por ello, se solicitó a la Corporación Municipal el oportuno informe, comunicándonos que las facturas no estaban dadas de alta en la contabilidad del Organismo Autónomo de Fiestas del citado Ayuntamiento. Tras nueva petición de informe, manifestó que constaba el Registro de Entrada con fecha 30 de junio de 2009, no obstante, no constaban físicamente las facturas, y se dirigía al ciudadano al objeto de que éste aportara copia.

Finalmente se archivó la queja por solución en enero de 2013.

- Embargo de pensión más allá de los límites fijados por la Ley.

EQ.- 0702/2011 Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, EQ 0093/2013 Valora Gestión Tributaria de Gran Canaria, EQ 0700/2013 Dirección general de Tributos y la EQ 0929/2013 Consorcio de Tributos de la isla de Tenerife.

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. La administración está recurriendo con excesiva frecuencia a la publicación edictal, incluso cuando del propio expediente administrativo se desprende un domicilio donde realizar un segundo intento de notificación, tanto en el periodo voluntario como en el ejecutivo, lo que conlleva a recargos e intereses de demora añadidos al principal de la deuda.

Destacamos la queja EQ.- 0093/2013 de Valora Gestión Tributaria de Gran Canaria, en la que un pensionista la instaba en enero de 2013 por el embargo de su pensión, por el concepto del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM), manifestando que se había dirigido al citado organismo en dos ocasiones sin haber obtenido respuesta.

Tras la solicitud del pertinente informe, Valora contestó en mayo de 2013, que procedía a la devolución de la cantidad que no era embargable, y a la retención de parte de la cuenta corriente que correspondía con saldo ahorrado, archivándose la queja por solución.

### **3. Importes reintegrados en el año 2013 a los ciudadanos tras la intervención de esta Institución.**

Tras la intervención de esta institución las Administraciones Pùblicas Canarias han tenido que reintegrar a los reclamantes las siguientes cantidades:

Gobierno de Canarias:	40.823,14 euros.
Valora Gestión Tributaria de Gran Canaria:	1.106,12 euros.
Consorcio de Tributos de la isla de Tenerife:	1.713,25 euros.
Ayuntamientos:	111.543,35 euros.
<b>Total:</b>	<b>155.185,86 euros.</b>

A estas cantidades hay que añadirles los intereses de demora correspondientes.

## **AREA DE EDUCACION**

### **Introducción**

Antes de proceder al examen pormenorizado de los expedientes de queja que se han tramitado en el año 2013, es necesario destacar el aumento del número de quejas ante este Comisionado Parlamentario, que tras la intervención, mediación e investigación se han archivados, la mayoría por solución.

En este contexto, los epígrafes reseñan la labor de supervisión y control en la actuación de la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de Canarias. Asimismo, han sido objeto de nuestras investigaciones algunas actuaciones de Cabildos Insulares en la gestión de competencias educativas. En las enseñanzas universitarias se incrementaron las quejas ante la falta de respuesta a peticiones de los ciudadanos por las Universidades Canarias.

Con algunas diferencias respecto a años anteriores, las quejas que se han recibido y tramitado en esta institución se refirieron, mayoritariamente, a disconformidades en asuntos de concesión de becas, convivencia en centros educativos, acceso a ciclos en formación profesional, así como manifestación de discrepancias con las actuaciones de las universidades públicas canarias. Los promotores de las quejas las fundamentaron en la falta de respuesta a sus peticiones, como también en la aplicación inadecuada de los procedimientos vigentes.

Durante el año 2013 se tramitaron unos 170 expedientes de queja, 51 de ellos instados como nuevos. Al cierre del año se han archivado 119.

### **1. Principales motivos de queja.**

-Procesos de concesión de Matrículas de Honor a alumnos y alumnas que han superado Bachillerato; falta respuesta a revisión calificaciones (EQ1481/2013, EQ1411/2013, entre otros).

Los promotores de las quejas plantearon sus diferencias con la Administración Educativa, ante los procesos seguidos para la evaluación y calificación de notas que aplicaban los equipos docentes de los centros educativos para la concesión de Matrícula

de Honor del alumnado, o, en otros casos, en la evaluación y calificación de asignaturas de forma inadecuada, lo que les impidió promocionar en Bachillerato. Este comisionado intervino con el fin de obtener una respuesta expresa, en tiempo y forma, a las peticiones de los ciudadanos, realizando una estricta supervisión, ante cualquier vulneración del Ordenamiento jurídico, en la aplicación de los criterios establecidos por la normativa vigente que permitiera a los interesados contar con respuestas inmediata por parte de la Administración Educativa, subsanando en tiempo y forma, o, ratificando la resolución de forma motivada.

- Aplicación del Decreto 114/2011 por el que se regula la convivencia en los centros educativos de la Comunidad Autónoma Canaria. (EQ1408/2013, EQ1455/2013, entre otros)

En el ámbito de la convivencia en los centros educativos públicos, concertados y privados, los promotores de las quejas manifestaron su desacuerdo con la gestión de los protocolos de actuación de los equipos docentes ante conductas disruptivas del alumnado, así como, por la falta de amparo ante el elemental derecho a la contradicción del alumnado y de las familias. Se avanzó con la regulación de la convivencia en los Centros Educativos Canarios y en la elaboración de los planes de convivencia en cada uno de ellos, no obstante, las decisiones no guardan uniformidad en la mediación previa del conflicto, sumado a un desconocimiento de las familias en las reglas y normas de convivencia en los centros escolares.

A pesar de los esfuerzos en la implantación del Decreto de Convivencia, la respuesta de la AA. PP. no se dicta o se aplica de forma tardía, en las intervenciones en situaciones de desacuerdo en la gestión de conflictos en los centros.

Debemos destacar que con la intervención de la Inspección Educativa, como mediador, se subsanaron la mayoría de los asuntos y discrepancias de los ciudadanos.

-Disconformidad en procesos de escolarización, (EQ- 0902/2012).

Los procesos de matriculación y admisión del alumnado en los centros escolares fue un asunto generador de baja conflictividad. Destacar que fue en el inicio del curso escolar cuando se presentaron las quejas y las tramitamos de forma inmediata que, con una mediación e intervención directa en las Direcciones Insulares de Educación se solventaron sin mayor dilación.

Otras quejas, sobre la imposibilidad de acceso a plaza en Escuela Infantil no obligatoria de titularidad pública, hemos de destacar la solicitud de plaza para dos menores de 16 y 24 meses, respectivamente, que obtuvieron puntuación dispar y agravio en la aplicación de la puntuación de la unidad familiar y recursos económicos, lo cual determinó una aplicación diferente a cada menor, tras intervención y requerimiento de esta institución, se resolvió de forma diligente por la Administración.

-Infraestructuras educativas, (EQ0068/2012-EQ 1447/2012-EQ 0359/2013).

Se han reiterado las quejas sobre disconformidad con la instalación de aulas modulares, por parte de la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de

Canarias, ante la nueva demanda de plazas escolares, las cuales se instalaron de forma provisional y finalmente se han convertido en perpetuas.

Igualmente, se promovieron quejas ante la necesidad de acometer obras de reparación mejora y conservación de las Infraestructuras Educativas con más de treinta años desde su construcción. Instalaciones no adaptadas a las nuevas normativas de edificación, seguridad e higiene y que merman la calidad educativa de nuestro alumnado y de los docentes.

Ante las distintas intervenciones, sugerencias y recomendaciones realizadas y, siendo conscientes del gran número de centros de estas características en la región, como de las limitaciones presupuestarias, se realizaron distintas actuaciones para subsanar los desperfectos.

-Tramitación de procedimientos de becas de estudios, (EQ 0428/2013, EQ 0524/2013, EQ 0600/2013, entre otros).

La concesión de becas y ayudas al alumnado fue un de los ámbitos de mayor incidencia, destacando las discrepancias de los ciudadanos ante los requerimientos de la Administración transcurridos varios años desde su adjudicación, por percepción indebida de la beca, trasladando a este comisionado el agravio de las familias canarias, hoy sin empleo, ante una devolución, por medio de un procedimiento reglado pero ajeno a la drástica situación de las familias.

Otras, se refirieron a la dilación en la resolución de los procedimientos de concesión de becas, manifestando los reclamantes su disconformidad con los procedimientos de gestión, tramitación y resolución vía web, alegando no contar con garantías para la defensa de sus derechos como solicitantes de una beca.

En definitiva, los asuntos más destacados fueron debidos a retrasos en el abono, denegación de concesión de beca por situación económica patrimonial ajena a la capacidad económica de las familias, además de, por exigencia de requisitos académicos injustos, según denunciaban los interesados. La totalidad de los expedientes de queja requirieron de una intervención detallada y específica, por cuanto, debemos atender a cada caso y tras solicitarse los oportunos informes AA. PP. competente, en ninguno de ellas fue posible resolver a favor de los promotores de las quejas por cuanto no se apreció infracción administrativa alguna.

- Acceso a Formación Profesional, (EQ 1250/2013- EQ 0890/2013, entre otros).

Es indudable que la Formación Profesional se ha convertido en la gran alternativa, para muchos jóvenes y no tan jóvenes, que tras abandonar los estudios básicos para incorporarse al mundo laboral en los albores de la bonanza económica, hoy sufren con gran dureza el desempleo y carecen de la formación adecuada para la oferta laboral actual. De ahí que, durante el año 2013 las quejas recibidas vinieron motivadas, fundamentalmente, por la dificultad del acceso a determinados ciclos formativos; respecto a procedimientos de admisión del alumnado; imposibilidad de formación a distancia en todas las ramas de conocimiento; como el acceso a pruebas libres para la obtención de título profesional.

Estamos en una fase donde conviven antiguos títulos de cualificación profesional de la LOGSE/1990 y la actual Ley educativa, que hace necesario la actualización del catálogo de títulos. Se ha realizado un esfuerzo en la creación de plazas suficientes para poder cubrir la demanda, a pesar de contar con escasos recursos públicos.

- Enseñanzas Universitarias, (EQ 1411/2013, EQ 1550/2013, entre otros).

Los ciudadanos a lo largo del 2013, instaron varias quejas por la falta de respuesta, o la discrepancia con algunas resoluciones expresas de las Universidades Canarias, sobre la imposibilidad de acceso para cursar enseñanzas universitarias por no convalidarse algunas asignaturas de estudios de Grado Superior en el transcurso del Grado Universitario iniciado.

En este caso planteó el promotor de una queja que la Universidad no atendía a lo dispuesto por la normativa vigente sobre reconocimiento de estudios en el ámbito de la Educación Superior.

Respecto a asuntos de no reconocimiento en el ámbito de la ordenación universitaria y ante la existencia de competencias compartidas entre CCAA y Ministerio de Educación, motivó que se requirieran informes a Administración Educativa Autonómica (Dirección General de Universidades) y a su vez a la Administración Educativa Estatal (Secretaría de Estado Educación, Formación Profesional y Universidades del Gobierno de España (EQ 0111/2013 y EQ 1411/2012). Con varias intervenciones de esta institución se resolvieron las quejas.

No obstante, se detectó que cada Universidad, incluso dependiendo de cada Facultad, la resolución a dichas solicitudes no es uniforme. Motivo por el que es prioritario que se determinen, de forma reglada, la relación directa de enseñanzas superiores y universitarias por medio de la firma de Convenio de Colaboración entre la Consejería de Educación Universidades y Sostenibilidad y las Universidades de La Laguna y Las Palmas de Gran Canaria.

Por medio de otros promotores de quejas se nos trasladó la disconformidad por no obtener plaza en el marco del Programa de Movilidad Erasmus en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, ULPGC, lo que motivó la petición de varios informes a la misma y copia del Convenio Bilateral correspondiente. Finalmente, estas quejas se resolvieron adecuadamente por la Administración universitaria. No obstante, se propuso desde esta institución a la ULPGC una información en su página web menos confusa, con adaptación de los Convenios Bilaterales a las titulaciones de nueva ordenación de forma equilibrada con las anteriores que permitieran, una adecuación a la nueva realidad universitaria en las próximas convocatorias.

Compartiendo la aplicación estricta de criterios objetivos, se hace necesario, que en los momentos actuales el alumnado cuente con un implemento y refuerzo formativo en la adquisición de competencias y conocimientos, este Comisionado Parlamentario reiteró a la Administración Educativa Universitaria que se resolvieran las quejas, sin dilación y objetividad, con expresa atención a cada caso concreto.

Debemos reconocer de, forma explícita, que se produjo una colaboración y respuesta a todas y cada una de las peticiones de informe, sin necesidad de recordatorio de deber legal de colaborar, por parte de las Universidades Pùblicas Canarias.

### **ÁREA DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO**

No podemos destacar el incremento de las quejas como dato significativo en el presente ejercicio, si bien sí que se ha trabajado desde la Institución la atención ciudadana, como un recurso de uso frecuente e inmediato utilizado en el área de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género, haciendo uso para ello de nuestro servicio de atención telefónica, presencial y web.

El motivo habitual de atención ciudadana es la orientación e información sobre los derechos de los ciudadanos en los procedimientos administrativos, así como la resolución expresa de la Administración como garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atiende eficazmente y con la celeridad debida las funciones para las que se ha organizado.

### **ÁREA DE JUSTICIA**

#### **Introducción.**

Durante el año 2013 se ha incrementado de forma considerable el número de quejas relativas a dilación en la tramitación de procedimientos judiciales, muchos de ellos relacionados con problemas derivados de la crisis.

En cada nuevo Informe, el Diputado del Común traslada al Parlamento este problema, que, no sólo es recurrente, sino cada vez más grave, motivado, en la mayor parte de los casos, conforme sale y resulta de las comunicaciones remitidas a la Institución por los Jueces y Magistrados consultados en relación a las quejas, por la falta de medios materiales, económicos y humanos de la Administración de Justicia en Canarias.

Pues bien, la Justicia es un pilar básico del Estado de Derecho. En ella reside la garantía de los derechos de los ciudadanos, su reconocimiento o restablecimiento. Pero, cuando no funciona, no es Justicia, y no funciona cuando se producen dilaciones indebidas, como viene siendo habitual, pero no normal, como ya decía el Magistrado Francisco Tomás y Valiente, en el año 1985, en el Voto Particular que emitió en la Sentencia 5/85, de la Sala Segunda del Tribunal Constitucional, de 23 de enero:

“...la frecuente tardanza excesiva del "servicio de justicia" no puede reputarse como "normal", pues lo normal es lo ajustado a la norma y no lo contrario a ella, aunque sea lo más frecuente; y en segundo término porque si continuase "in crescendo" el tiempo y la generalización del incumplimiento en "el rendimiento del servicio de justicia", y hubiese que tomar como regla para medir el respeto o la violación del derecho a un proceso sin dilaciones indebidas ese mismo hecho anormal, pero general, ello equivaldría a dejar vacío de su contenido esencial el derecho fundamental.”

El Presidente del Tribunal de Justicia de Canarias, Don José Ramón Navarro Miranda, en una entrevista concedida, en diciembre de 2013, al Diario de Avisos, manifestó: “La Justicia es tan importante para la ciudadanía como pueda ser la Sanidad, la Educación y los Servicios Sociales. Éstas son las cuatro patas esenciales para cualquier sociedad. Hay quien se olvida de la Justicia y no es comprensible, porque la Justicia defiende los derechos fundamentales de los ciudadanos, que es un elemento de bienestar social e individual clave. Y es más, cuanto mejor funcione la Justicia antes se saldrá de la crisis... Quiero que se invierta más en Justicia, pero sobre todo por lo expuesto. Cuanto mejor funciona la Justicia, mayor actividad económica.”

Hasta tal punto influye la Justicia en la economía que en un artículo del Boletín Económico del Banco de España, de noviembre de 2013, publicado por Juan S. Mora-Sanguinetti, se lee: “Numerosos estudios a escala internacional enfatizan que un sistema judicial eficiente es necesario para garantizar el desarrollo económico.”

Terminamos indicando que no hay ninguna queja en tramitación de años anteriores al 2013.

### **1. Principales motivos de queja en Justicia.**

- Dilaciones indebidas.

La mayor parte de las quejas recibidas en el área de Justicia se refiere a dilación en la tramitación de los procedimientos judiciales, motivada por la falta de medios, económicos, materiales y humanos, como es de ver en los informes emitidos por los Jueces y Magistrados, del que es reflejo el que se nos remitió desde el Juzgado de Instrucción Único de San Sebastián de La Gomera, en relación a la queja EQ-340/2013:

“(...) Respecto a la queja planteada, hay que manifestar que este Juzgado tiene un importante retraso en el área penal, agravado por el hecho de que las Diligencias Previas y Procedimientos Abreviados se llevan por una sola persona, que es un funcionario de nueva incorporación, con tan solo unos meses de experiencia, por lo que resulta especialmente gravoso sacar el trabajo diario, el retraso acumulado y los asuntos de especial complejidad, además de atender a la Guardia, (...).”

En cualquier caso, intentamos atender a los ciudadanos de la mejor manera posible con los medios personales y materiales que cuenta este Juzgado, además de interesar en diversas ocasiones a los organismos competentes, que se mejoren ambos recursos, sin que, hasta la fecha se hayan mejorado más que algunos aspectos sin que, según parece, exista posibilidad de ampliar medio personales o, al menos, sustituirlos cuando están ausentes por vacaciones o bajas médicas. Obviamente, el justiciable no debería cargar con las consecuencias de las deficiencias en la Administración de Justicia, pero, en la actualidad no se puede hacer más con los medios con los que se cuenta. En lo referente al asunto concreto de que se trata, se revisará para darle el impulso procesal correspondiente. (...)"

Hay que incluir, también, en este apartado al grupo de quejas relativas a demora en los expedientes de Nacionalidad, igualmente ocasionada, según la información recabada, por falta de medios.

Merece especial mención el informe de la Juez Encargada del Registro Civil de Puerto del Rosario, relativo a distintas quejas, entre ellas, las EQ-943/2013 y EQ-1122/2013:

“(...)Otra problemática que no se puede dejar de mencionar es la causada por la prestación de Juramentos ante notario con motivo de la Instrucción de 5 de julio de 2013 de la Dirección General de los Registros y del Notariado, sobre determinados aspectos del plan intensivo de tramitación de los expedientes de adquisición de la nacionalidad española por residencia, y que se encuentran pendientes de inscripción por este Registro, y que ascienden en este partido judicial (de forma excepcional y a diferencia del resto de los partidos judiciales de la provincia) al número de 484 y cuyos ciudadanos se encuentran sin cita y a la espera de ser atendidos.

Como consecuencia del citado informe referido al inicio y emitido por la encargada del Registro Civil, y de los realizados simultáneamente por otros Registros de la Provincia de Las Palmas, y tomado conocimiento de la situación, la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno de Canarias, se decidió mediante un acuerdo marco no dotar de más personal a los Registros, sino solventar el problema a través de cita previa gestionada por la Dirección General de Justicia y Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, a través del servicio telefónico denominado 012, con creación de cuatro agendas denominadas Entrega de Documentos, Notificaciones, concesión y Juramentos e Información General, y a través del cual el ciudadano llama y se le da cita para ser atendido, y que se amplió a una quinta agenda denominada Concesión y Juramentos 2, sin que en dicho sistema se haya incluido la atención a los ciudadanos que hayan optado a prestar su juramento ante Notario.

Con este sistema se ha conseguido dar respuesta a través de las citadas agendas de Concesión y Juramentos a los 1276 expedientes de Nacionalidad concedida que se encuentran pendientes de Juramento e inscripción, siendo la última cita la concedida en Julio de 2014, pero ha ido en detrimento de la agenda de Entrega de documentos mediante la cual se da cita para la incoación de nuevos expedientes de solicitud de Nacionalidad. Esto ha supuesto que la citada agenda de Entrega de Documentos se encuentre paralizada al haberse agotado las citas que se podían asumir para todo el año 2014.

Dado que los medios humanos son los mismos que se tenían cuando se produjo esta situación anómala, se ha propuesto a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno de Canarias por este órgano y a modo de “plan de choque” que permita resolver esta grave situación el siguiente:

1º Nombramiento de un funcionario del cuerpo de tramitación procesal, que asuma las citadas agendas de Concesión y Juramentos (1 y 2), así como la inscripción de los referidos Juramentos realizados ante notario.

2ª De esta forma se podría crear una nueva agenda de Entrega de documentos, que pasaría a denominarse Entrega de documentos 2, que sería llevada por la funcionaria que con el anterior nombramiento quedaría liberada de las agendas de Concesión y Juramentos, que asumiría las nuevas citas que a tal fin podrían darse durante el año 2014, reactivando así dicho servicio al ciudadano.

De no realizarse dicho nombramiento, continuaría paralizada la citada agenda para la incoación de expedientes de nacionalidad, hasta que la funcionaria encargada de las agendas de Concesión y Juramentos no termine de atender las citas programadas para dichas agendas, así como las inscripciones de los juramentos realizados ante notario, prolongándose la actual situación hasta finales de 2014.”

(...)

“Actualmente se está pendiente de la respuesta al citado plan de choque propuesto a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno de Canarias a través de la Secretaría Coordinadora de la Provincia de Las Palmas, que permita a este órgano hacer frente a la citada situación”.

Este informe motivó la incoación de Investigación de oficio, por parte de la Institución, al objeto de solicitar información a la Dirección de Relaciones con la Administración de Justicia sobre el Plan de Choque propuesto por la citada Juez.

Excesivo retraso, en la fase previa al reconocimiento del derecho a la Asistencia Jurídica Gratuita, por parte de los Colegios de Abogados.

En algunos casos, esa fase previa puede durar hasta un año, como se ha podido comprobar.

Es éste otro problema grave, que deriva, igualmente, de la situación actual, y, por ende, precisa de la intervención inmediata de los Colegios de Abogados Canarios y la Administración Autonómica, para su solución.

- Disconformidad de algunos ciudadanos con la actuación de los Abogados.

En relación con este motivo, se le formularon las siguientes recomendaciones al Ilustre Colegio de Abogados de La Palma, en virtud de Resolución dictada en la queja EQ 0461/2012:

“(...) 1.-Recomendar al Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma que el acuerdo que recaiga en el expediente informativo, promovido por la misma reclamante, en vía de tramitación, esté debidamente motivado y exprese los recursos que procedan contra el mismo.

2.-Recomendar igualmente al Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma que, en lo sucesivo, todo acuerdo que se adopte como consecuencia de denuncia en materia disciplinaria venga debidamente motivado y exprese los recursos que procedan contra el mismo.”

Las recomendaciones fueron aceptadas.

Ahora bien, las quejas se refieren casi siempre a los Abogados designados de Oficio, por lo que es preciso insistir en la necesidad de una mejor coordinación entre los Colegios de Abogados Canarios y la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, para una formación adecuada de los profesionales del Turno.

## **ÁREA DE MEDIO AMBIENTE**

### **Introducción**

Muchas de las quejas recibidas son promovidas por asociaciones, colectivos u organizaciones medioambientales, que tras ejercer su derecho a participación en la protección del medio ambiente y, a la vista de la inactividad administrativa o ante la disconformidad en las actuaciones llevada a cabo, solicitan a este Comisionado Parlamentario su intervención.

Un año más se ha recibido un número considerable de quejas que expresan preocupación por problemas que no sólo afectan a quien formula la reclamación, sino al interés general, como pueden ser las reclamaciones motivadas por el estado de abandono en el que se encuentran algunos espacios públicos (barrancos), el uso indiscriminado de herbicidas cuyo componente es altamente tóxico, o el mal estado en el que se encuentran algunos palmerales, etc.

Sobra decir que estos expedientes requieren un mayor esfuerzo si cabe porque es preciso recopilar mucha información, iniciando para ello desde esta Institución una investigación de oficio en cada uno que se recoge en el capítulo correspondiente de este informe.

#### **1.- Principales motivos de queja en Medio Ambiente**

##### **- El derecho de acceso a la información**

Durante la tramitación de las quejas se ha observado que algunas Administraciones Pùblicas parecen olvidar el contenido de la Ley 27/2006, de 18 de julio, que regula el derecho de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia medioambiental.

La Administración tiene la obligación de facilitar el acceso a la información medioambiental que obre en su poder, en cualquier momento, con independencia de que el solicitante sea parte interesada o no.

Sin embargo, muchos Ayuntamientos continúan negando esa información a los ciudadanos, esgrimiendo argumentos de lo más variado, como por ejemplo que no son parte en el procedimiento administrativo; o que de facilitarse la información solicitada se vulneraría la protección de datos personales; o que no cuentan con personal suficiente para atender su petición.

En este sentido, el parecer de los servicios jurídicos de la Comunidad Autónoma en cuanto al derecho de acceso a los expedientes que se tramitan en la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, APMUN, es que, el mero denunciante, por el simple hecho de denunciar no adquiere la condición de interesado en el procedimiento, por lo que carecería de derecho a acceder al expediente. Éste únicamente tiene derecho a que se le comunique si su denuncia ha dado lugar o no a la incoación de un procedimiento sancionador, o de restablecimiento de la realidad física alterada, siempre que la denuncia vaya acompañada de una solicitud de iniciación al respecto.

Asimismo, esta Institución ve igualmente injustificado, que la Administración fije, unilateralmente, un día y a una hora concreta para poder ver el expediente, pues generalmente los reclamantes, a su vez, también tienen que cumplir con un horario laboral y se trata de expedientes muy complejos, que precisan de unos conocimientos técnicos para poder ser examinados debidamente.

La importancia de corregir estas malas prácticas es evitar que puedan suponer una denegación sistemática de la información medioambiental hasta el punto de que el ciudadano pueda perder el interés en este tipo de cuestiones.

El acceso a la información es lo que garantiza que los ciudadanos puedan ejercer su derecho a la participación pública o acudir a los tribunales para defender sus intereses, y para ello la Administración, haciendo un ejercicio de transparencia administrativa, debe facilitarles no sólo el acceso al expediente, sino la obtención de todas las copias de los documentos que precisen. Acceso y copias que se pueden facilitar por medios telemáticos.

En conexión con lo expuesto en este apartado, debemos mencionar el EQ 1226/2012 en el que, una vez iniciada la correspondiente investigación, esta Institución formuló una Recomendación al Cabildo Insular de El Hierro, en cuanto a que, dado el creciente interés de la ciudadanía por los temas medioambientales, y la obligada transparencia administrativa, se mejore el acceso a la información, utilizando un soporte adecuado para la consulta de los documentos, y se promueva el tratamiento electrónico de la información, así como, los mecanismos que habiliten su disponibilidad a los ciudadanos.

Dicha resolución fue aceptada por dicho cabildo, el cual dio instrucciones para introducir, el escaneo de los documentos e implementar la administración electrónica en todos sus departamentos. Por ello, seguidamente, se procedió al archivo de la queja en estas oficinas.

- Inactividad por parte de las Administraciones Pùblicas.

A la vista de las quejas tramitadas se observa que es bastante frecuente la falta de respuesta por parte de la Administración a los ciudadanos que, sensibilizados con el medio ambiente, solicitan información sobre el estado de sus denuncias, (EQ 0543/2012, entre otros).

Al mismo tiempo, no deja de sorprender, que sigue siendo habitual que la Administración dé por cumplido su deber de dar respuesta al ciudadano al facilitar al

Diputado su informe, por lo que es preciso señalar que, no basta con que esta Institución dé traslado al reclamante de dicha documentación, sino que la propia Administración debe dirigirse directamente al interesado.

Evidentemente, esa inactividad, no solo se traduce en una ausencia de respuesta o una tramitación ralentizada, sino incluso en una falta de actuación por parte de las administraciones competentes.

Este último dato ha quedado patente en la respuesta ofrecida en varios expedientes por la APMUN excusando su no intervención en que, dado el elevado número de expedientes en tramitación (su función es fundamentalmente dar respuesta a la totalidad de las infracciones urbanísticas y medioambientales), la disponibilidad presupuestaria y la corta plantilla de personal adscrito, se ve en la necesidad de tener que priorizar las actuaciones en el territorio en función del mayor daño y contravención de las normas aplicables, cuestión que se repetirá en este informe en el Área de política Territorial, (por ejemplo EQ 0662/2012, entre otros).

- Depósitos de basura y vertidos no autorizados

Este año han continuado produciéndose quejas relacionadas con vertidos en diversas zonas de nuestra región poniendo de relieve no sólo las molestias que genera a los vecinos (malos olores, etc.), sino el consiguiente deterioro paisajístico.

En este sentido, hay que señalar que la escasa entidad de la agresión al medio natural y la pronta actuación de las Administraciones responsables han evitado un daño medioambiental, sin que en las quejas tramitadas hayamos podido observar afección a especies vegetales o animales o contaminación de aguas o suelos.

Estos vertidos consisten, en escombros, electrodomésticos, muebles, etc., todos ellos con la consideración de “residuos urbanos”, no siendo habitual encontrar vertidos de residuos tóxicos o peligrosos.

Generalmente, son depositados en los cauces de los barrancos, lo que puede ocasionar, como ya ha sucedido, cuando hay lluvias, tragedias.

Asimismo, se han tramitado quejas por vertidos de aguas residuales directamente a un espacio natural, con el peligro que ello conlleva. Por este motivo, este Diputado ha solicitado a las Administraciones competentes la revisión o reparación de la avería que ha ocasionado el problema, actuando, en estos casos, con la celeridad esperada.

Algunos de los expedientes de queja tramitados al respecto durante este ejercicio son los EQs 0850/2011; 0111/2012; 0656/2012; 0148/2013; entre otros.

Igualmente, destacar en este apartado una queja promovida por la grave situación que atraviesan los propietarios de grandes superficies de terrenos que, lógicamente, se encuentran sin vallar ni amurallar y que, además de padecer los vertidos realizados en su propiedad por terceros, son sancionados reiteradamente por ello, pese a no ser autores, ni promotores de tales acciones (EQ 1557/2012).

La Administración entiende que, como propietarios, han hecho dejación de su obligación legal de mantener esos terrenos limpios de basuras, y se les impone no sólo cuantiosas multas, sino la obligación de restituir los terrenos a su estado anterior.

Obviamente, esto supone un gasto desmesurado, que invita a hacer una reflexión sobre la necesidad de formalizar acuerdos u otras medidas de colaboración tendentes a un control más efectivo de esas basuras, sin que suponga para los propietarios una excesiva carga.

- Obras realizadas sin la preceptiva licencia urbanística

Durante este ejercicio se han contabilizado varias quejas por la incidencia en el medio ambiente de obras que carecían de las autorizaciones que ampararan las mismas.

Un ejemplo de lo anteriormente expuesto es la realización de una serie de actuaciones en el linde del cauce natural de un barranco y que, a criterio de la Administración, al invadir el dominio público hidráulico, altera el curso natural del agua (cuando se produzcan precipitaciones), lo cual puede provocar grandes perjuicios en las propiedades colindantes y suponer un grave peligro para las personas (EQ 1323/2013).

A su vez, señalar la complejidad de estos expedientes al haber distintas Administraciones con competencias (Servicio de Política Territorial del Cabildo y el Organismo Autónomo, Consejo Insular de Aguas; APMUN).

Así, una de estas quejas fue archivada por solución al conocer que, tras la intervención de este Diputado, se procedió a incoar expediente sancionador por infracción urbanística, ordenando la demolición del muro de contención y diques artificiales que se habían realizado, denegándose, al mismo tiempo, la calificación territorial para la legalización de las obras (EQ 1527/2012).

Sin embargo, en alguna ocasión, la orden de demolición de las obras no amparadas por licencia, no ha podido llevarse a cabo porque la sucesiva interposición de recursos ha dilatado el plazo para su ejecución hasta que, finalmente, el planeamiento ha hecho posible la legalización territorial y ambiental de las mismas (EQ 1390/2012).

## **ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS.**

### **Introducción**

Apreciamos en el área de Obras Pùblicas un incremento en cuanto a las quejas recibidas en el presente ejercicio en materia de responsabilidad patrimonial y expropiación forzosa. Desde la Institución se ha trabajado durante el ejercicio 2013 en la conclusión de varios expedientes de queja procedentes de años anteriores en los que, pese haber recibido los informes solicitados, éstos no resultaron lo suficientemente concluyentes o aclaratorios. Finalmente, se hizo necesario recabar copia auténtica de los expedientes, lo que motivó

las resoluciones elaboradas en el área, al constatar el incumplimiento del procedimiento, rigurosamente formal y reglado, que incide de manera directa en el ámbito de los derechos subjetivos individuales de carácter privado, como así se ha reflejado en las resoluciones.

Por último, hemos advertido la iniciación de procedimientos de Responsabilidad Patrimonial, una vez presentada la queja en esta Institución y solicitado informe.

### **1.- Principales motivos de queja en el área de Obras Pùblicas durante el año 2013.**

Como ya se ha adelantado los principales motivos de queja se refieren a expedientes de responsabilidad patrimonial y de expropiación forzosa.

#### **ÁREA DE PERSONAS MAYORES.**

##### **1. Consideraciones generales:**

Entre las preocupaciones de las personas mayores, representadas y presentes en el Consejo Canario de los Mayores, celebrado el 28 de octubre del pasado año, en Las Palmas de Gran Canaria, está la de actuar y prevenir posibles situaciones de maltrato tanto en el ámbito familiar como en las relaciones con las Administraciones Pùblicas.

Es motivo de preocupación para este Comisionado Parlamentario, que puedan producirse esas situaciones tanto en la privacidad del hogar, como en las relaciones de los mayores con lo público. Y si bien no puede intervenir en las primeras, por ser de la esfera jurídico privada, sí puede aconsejar que esas situaciones sean puestas en conocimiento del Ministerio Fiscal.

Especial atención merecen los mayores que esperan tener reconocidos los derechos que les ofrece el nuevo Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, especialmente aquellos con una gran dependencia de grado III. Una situación de demora administrativa injustificada, que persiste a pesar de cumplirse seis años desde la entrada en vigor de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, como hemos expuesto en el ÁREA de Personas con Discapacidad.

Como novedad normativa, tenemos que destacar la aprobación del Decreto 67/2012, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los centros y servicios que actúen en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia en Canarias, que derogó el Decreto 63/2000, de 25 de abril, por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno.

La incorporación de los recursos que antes se gestionaban a través del programa socio-sanitario de mayores, al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia,

producirá otros cambios normativos, inclusive en lo que respecta a la participación de los usuarios en el coste de los servicios.

## **2. Centros residenciales y de día para personas mayores:**

En este apartado, debemos referirnos a la queja iniciada a instancia de un particular sobre el funcionamiento de Centro Residencial para personas mayores, ubicado en el término municipal del Puerto de La Cruz.

Una vez que solicitamos el oportuno informe al servicio de inspección de centros, dependiente ahora de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, observamos que la Administración estaba abordando toda la problemática planteada, por lo que archivó la queja por solución.

También recibimos otra queja por posible maltrato a persona mayor en residencia sanitaria dependiente de la Consejería de Sanidad ubicada en la isla de Gran Canaria. Sobre estos hechos al tenerse conocimiento de que el Ministerio Fiscal había abierto diligencias, se acordó el archivo de la queja.

Las otras actuaciones, tres en concreto iniciadas de oficio, se refieren a los siguientes asuntos:

- Funcionamiento de la Comisión Tutelar del mayor legalmente incapacitado.
- Consejo Canario de los Mayores
- Fallecimiento de persona mayor en el Hospital Universitario Nuestra Señora de La Candelaria.

El resultado de las gestiones realizadas, las analizaremos con más detalle en el apartado correspondiente a las actuaciones de oficio.

## **ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL**

### **Introducción**

Un año más constatamos que el mayor número de quejas presentadas en el Diputado del Común en la materia de Política Territorial-Urbanismo, se refieren a la falta de actuación y de respuesta de las Administraciones Pùblicas ante las denuncias que los ciudadanos les presentan por la realización de obras ilegales.

No cabe duda de que la potestad de disciplina urbanística se identifica con la función de control del cumplimiento del Ordenamiento urbanístico que corresponde a las Administraciones pùblicas, 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 ejercicio constatamos, una vez más, que, en la mayoría de los casos, las respectivas Administraciones pùblicas proceden a incoar los correspondientes procedimientos sancionadores de forma torpe, sin tramitarlos con celeridad y sin resolverlos en plazo, con lo que se está produciendo la caducidad de los mismos y la consolidación de las obras ilegales, y todo ello, con la excusa de falta de medios materiales y humanos para realizar dicho cometido.

### **1.- Inactividad Administrativa.**

Bajo este epígrafe se han tramitado las quejas relativas a la inactividad de las Administraciones Pùblicas de Canarias en dos vertientes: primero por la falta de respuesta a los ciudadanos cuando han presentado alguna denuncia urbanística; y la segunda, por la falta de actuación administrativa ante el hecho denunciado.

Así los EQs 1190/2013 y 48/2013, seguidos con La Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, APMUN, entre otros, EQ 51/2013 Ayuntamiento de Arrecife, EQ 42/2013 Ayuntamiento de Tías, EQ 161/2013 Ayuntamiento de La Orotava.

La mayoría de las quejas tramitadas sobre esta patología administrativa se solucionan, en cuanto a la falta de respuesta a las denuncias de obras ilegales realizadas por los ciudadanos, pero, en lo relativo a las medidas disciplinarias y del restablecimiento de la realidad alterada por la obra ilegal, es donde la Administración pùblica competente actúa de forma torpe, ineficiente y logran dar la cobertura necesaria para amparar a los infractores, pues la mayoría de los procedimientos sancionadores que incoa, termina por declararlos caducados y, en muchos casos, cuando va a reiniciar el correspondiente procedimiento sancionador y restablecedor del orden jurídico infringido, ya ha prescrito la infracción urbanística, así como, en su caso, caducado su acción para pedir el derribo de la obra ilegal.

### **2.- Indisciplina urbanística.**

A lo expuesto en el epígrafe anterior hay que añadirle que la inactividad administrativa de algunas Administraciones Pùblicas de Canarias, AA. PP., 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, contribuyen a que se esté mandando un mensaje a los promotores-constructores de obras ilegales, *construye que no te va a pasar nada y te sale más barato que obtener la licencia correspondiente.*

Las medidas que debe de adoptar la Administración, en el supuesto de que la orden de suspensión de obras dictada sea incumplida, son la imposición de hasta diez multas coercitivas, así como la comunicación al Ministerio Fiscal, a los efectos de la exigencia de la responsabilidad penal que pudiera proceder, de conformidad con lo establecido en el artículo 176.4 del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, aprobado por Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (TRELOTENC), esto último, no lo hemos constatado en ninguna de las quejas tramitadas en esta área.

Así, en un gran número de quejas cuya investigación ha llevado a cabo esta Institución, se ha podido ver 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 y, cuando se ha producido la caducidad del procedimiento y la prescripción de la infracción cometida, hemos tenido que incoar una investigación de oficio, con el fin de que se diluciden las responsabilidades que a ello ha dado lugar, por lo que este tema se tratará con mayor profundidad en el epígrafe de Investigaciones de Oficio.

Antes de terminar con este apartado, hemos de llamar la atención de las reiteradas respuesta que nos da la APMUN de que no tiene suficientes medios para desarrollar su labor, situación que hemos denunciado en multitud de informes al Parlamento y que sigue perpetuándose, por lo que debemos de pedir, una año más, que se le asignen más medios para la realización de su importantísima labor, que en definitiva es no permitir las agresiones al territorio y al medio ambiente de Canarias, como ya se señaló en el Área de Medio Ambiente.

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

### **Introducción**

La problemática cotidiana en el Área de Sanidad y Salud Pública en Canarias viene cimentada por aspectos, muchos de ellos, invariablemente presentes de un año para otro; que procederemos a valorar sin perjuicio de detenernos posteriormente en dos situaciones concretas que merecen una mención específica, es decir, los expedientes de responsabilidad patrimonial de la Administración y las listas de espera sanitarias.

A saber, el tópico de la ausencia de respuesta a las reclamaciones interpuestas por escrito ante el Servicio Canario de la Salud, así como la falta de su cumplimiento en tiempo y forma, el estado que revisten las instalaciones destinadas a la espera del paciente en servicios de urgencias o centros de salud, las dolencias no subsanadas tras intervenciones quirúrgicas donde el ciudadano alega supuesta falta de pericia médica y otras cuestiones colaterales constituyen la globalidad.

Ahora bien, la gran novedad este año es la consolidación del desasosiego ciudadano ante un pilar esencial del Estado de Bienestar que está siendo sometido a numerosas reformas legales en escasos meses y, precisamente, no para anunciar mejoras o expansiones de derechos. Dicho de otro modo, este curso hemos acontecido a un zarandeo normativo acelerado que, con razón, ha provocado titulares agolpados e inquietud ciudadana.

#### **1.- Principales motivos de queja en Sanidad y Salud Pública.**

- Expedientes de responsabilidad patrimonial

(EQ-0163/2013 y EQ-1570/2013, entre otros).

Antes que nada, indicar que dado el escenario en el que se desenvuelve la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial en la Administración sanitaria nos vemos obligados a reiterar un problema expuesto habitualmente.

Eso sí, esta vez consideramos conveniente que la Administración sanitaria refuerce los recursos de personal para agilizar su trámite en aras de una sensible mejora, más allá de que la resolución final sea favorable o desfavorable para las pretensiones legítimamente alegadas.

Recordemos que suele afectar a familiares directos que han padecido una supuesta negligencia grave que, incluso, ha podido causar el fallecimiento.

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

En cualquier caso, otra vez, recordamos que la exposición de motivos de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Pùblicas y del Procedimiento Administrativo Común, señala que *“el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser un instituto jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado”*.

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

- Listas de espera sanitarias

(EQ-0023/2013, EQ-0243/2013, EQ-0464/2013, entre otros).

Esta Institución es consciente de que, a pesar de las dificultades, especialmente de carácter presupuestario; la Consejería de Sanidad asume el problema y ha procurado activar diversos medios. Con todo, no es suficiente y aún queda muchas inquietudes ciudadanas por resolver.

A estas alturas, esta Institución es sabedora de que la problemática de las listas de espera sanitarias se repite con el tiempo y, a buen seguro, seguirá siéndolo así en años venideros.

Ahora bien, merece destacarse que hemos emprendido numerosos trámites en este ámbito a lo largo de 2013 en aras de incidir en la relevancia que conlleva en el trabajo cotidiano que tenemos encomendado.

## **ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA**

### **Introducción**

Cabe, antes que nada, señalar el incremento constante y persistente en el número de quejas en relación al ámbito de la seguridad pública. Nos detendremos posteriormente en dos de ellos que, a todas luces, han sido constantes en nuestro quehacer cotidiano. A saber, los procedimientos sancionadores en materia de tráfico y las cuestiones relativas a la actuación de la Guardia Civil en la isla de El Hierro.

#### **1.- Principales motivos de queja en Seguridad Pública**

- Procedimientos sancionadores en materia de tráfico:

En primer lugar, señalar aquellos Expedientes de Queja relativos al desacuerdo con las denuncias de tráfico y los procedimientos sancionadores en el año 2013:

EQ-1395/2013, EQ-1400/2013, EQ-1480/2013, EQ-1553/2013, EQ-1556/2013 y EQ-1580/2013, entre otros.

Por todo ello, reiteramos a los Ayuntamientos que persistan en el esfuerzo por desplegar un correcto cumplimiento de las diferentes fases del procedimiento sancionador en materia de tráfico.

En ocasiones, las prisas o la inobservancia de la norma han permitido que el cobro de sanciones de tráfico, muchas de ellas por actuaciones perfectamente sancionables, haya conllevado irregularidades en alguna fase concreta del procedimiento; en perjuicio de una comprometida valoración de los escritos de alegaciones de los ciudadanos y, en fin, pudiendo causar situaciones de indefensión jurídica.

Por consiguiente, una vez más, esta Institución aprovecha la oportunidad para incidir en las pautas para una adecuada tramitación de las sanciones en materia de tráfico.

Es decir, 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.

Todo ello, sin obviar el riguroso 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.

- Actuación de la Guardia Civil en la isla de El Hierro:

Esta Institución ha recabado Quejas de ciudadanos que han manifestado cuestiones relativas a la Guardia Civil en la isla de El Hierro. Incluso, en algunos casos, su malestar por el supuesto trato empleado por agentes de la Benemérita en la isla. Al ser un ámbito en el que, por competencia, solo puede entrar el Defensor del Pueblo, previo consentimiento del interesado, las hemos trasladado allí (EQ-0659/2013, EQ-0738/2013, EQ-0843/2013 y EQ-1385/2013).

## **ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS**

### **Introducción**

El carácter instrumental de la Administración, puesta al servicio de los ciudadanos, se quiebra de nuevo en el ejercicio de 2013, a la vista del contenido y estudio del área que nos ocupa.

De nuevo, como en anteriores informes, se vuelve a poner de manifiesto, en la inmensa mayoría de las quejas recibidas, los mismos motivos: falta de resolución expresa en procedimientos, recursos administrativos, reposición y alzada, en los que existe la carga procedural de resolver y que la administración incumple obligando al ciudadano a acudir a la vía judicial. Desde esta Institución se ha trabajado para que la administración cumpla su obligación legal de resolver, actuando esta Institución como receptora de las resoluciones expresas, obligación que compete a la Administración con respecto a sus Administrados y que esta Institución ha puesto de manifiesto en sus Resoluciones.

Se considera de obligada referencia, como ya se hizo constar en el informe anual de 2012, la recepción de varias quejas en el ejercicio de 2013 de grupos políticos en la oposición de Corporaciones Locales, que acuden a este Comisionado parlamentario poniendo de manifiesto la falta de acceso a la información, para ejercer su necesaria labor de oposición política mediante el control y fiscalización de las actuaciones de los órganos de gobierno.

Conviene destacar, aunque no refleje una situación general de motivo de queja, la solicitud de un Alcalde y del pleno de la Corporación Local para intermediar en la colaboración entre administración Local e Insular ante la falta de respuesta de una administración a otra, condición inexcusable para articular el desenvolvimiento de la actividad administrativa desde el momento de la coexistencia de Administraciones que proyectan su actividad sobre el mismo ámbito territorial y material cumpliendo criterios de eficiencia sin menoscabo de competencias ajenas.

Esta Institución recibió en el ejercicio 2013 una queja, promovida por una asociación cívica, basada en que se dirigió a varias Administraciones Pùblicas (Gobierno de Canarias, Cabildo Insular de Gran Canaria y Cabildo Insular de Tenerife) con un escrito

en relación a la promoción de la reforma del sistema electoral autonómico canario sin que, finalmente, obtuviese contestación a los mismos. Por ello, ante la ausencia de respuesta expresa, emprendimos investigación para que se procediese a atender dichos escritos más allá del parecer que ostentara cada Administración al respecto.

Por otro lado, e independientemente del caso concreto mencionado, aprovechamos la ocasión que brinda el Informe Anual de 2013 para alertar del déficit de satisfacción que padece en la actualidad la democracia representativa en general y que, en el Archipiélago, su subsanación pasaría, entre otras posibilidades, por el despliegue efectivo de un sistema electoral que ahondara en la proporcionalidad en el reparto de escaños en aras de fomentar el vínculo ciudadano con su debida representación parlamentaria.

### **1.- Principales motivos de queja en el área de Servicios Pùblicos.**

La inmensa mayoría de las quejas recibidas en el área de Servicios Pùblicos, vinieron motivadas, por la falta de resolución expresa en procedimientos, bien iniciados a instancia del interesado o de oficio. Por otro lado, advertimos de nuevo la falta de resolución de los recursos administrativos, en los que existe ineludiblemente la obligación de resolver expresamente y que la administración incumple obligando al ciudadano a acudir a los Tribunales de Justicia.

Como ya se hizo constar en el informe anual de 2012, se incrementa de nuevo el número de quejas recibidas por instancia/denuncia presentada en la Consejería de Empleo, Industria y Comercio por incumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa, sobre todo en materia de suministro eléctrico.

## **ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES**

### **Introducción.**

En materia de Servicios Sociales, este informe nos ofrece un panorama social verdaderamente complicado, y ello se deduce del notable incremento en el número de quejas que en esta materia han sido tramitadas por nuestra Institución.

El aumento de usuarios del Diputado del Común, deriva de un notorio incremento del número de ciudadanos que acceden a la red pública de servicios sociales, y que no reciben una respuesta satisfactoria a los problemas que a diario afronta la ciudadanía, ni tampoco una respuesta en los plazos adecuados a las necesidades y problemas planteados.

En consecuencia el desbordamiento de las oficinas de servicios sociales, como primer punto de referencia de los vecinos en situaciones de necesidad, ha evidenciado una organización administrativa insuficiente, poco coordinada, y poco eficaz en la atención diaria al cada vez mayor número de ciudadanos demandante y dependiente de la red social asistencial y prestacional.

Respecto a la colaboración que por parte de las Administraciones Pùblicas, AA. PP., ha

recibido el Diputado del Común, debemos decir, en general, que es bastante bueno con respecto a los municipios pequeños, sin embargo no sucede lo mismo con los grandes municipios, donde las respuestas escritas a las peticiones del Diputado del común suelen demorarse más de lo debido.

Igualmente, en el año 2013 cabe reseñar que se ha dilatado en exceso el plazo de respuesta por parte de la Consejería de Cultura Deportes Políticas Sociales y vivienda, a esta Institución.

Como acabamos de adelantar, en el año 2013, ha quedado evidenciada la gran demanda de los ciudadanos respecto de los servicios sociales públicos, de ámbito municipal en un claro primer término.

Por ello iniciaremos el desarrollo de nuestro trabajo haciendo especial referencia a los procedimientos de quejas relativos a ayudas sociales y la asistencia social municipal.

En segundo lugar, y sin perjuicio de ser los servicios sociales municipales la primera puerta de acceso de los ciudadanos a la red de servicios sociales asistenciales y prestaciones, debemos también destacar el aumento del número de quejas en materia de Prestación Canaria de Inserción (en adelante PCI), siendo en este caso la Consejería de Cultura Deportes y Políticas Sociales del Gobierno de Canarias, el órgano encargo de la resolución de la misma, por tanto es inevitable la relación directa entre los ciudadanos y dicha Administración Pública.

Como ya se analizará en el apartado de colaboración de las AA. PP. con el Diputado el Común, lamentablemente es durante el año 2013 cuando mas retardada ha sido la colaboración de esta Consejería con la Institución, y prueba de ello es el notorio incremento del plazo de respuesta a nuestros requerimientos de informes, así como el incremento de procedimientos de quejas sobre esta temática en este Alto Comisionado Parlamentario. Por todo ello la labor que la citada Consejería desempeña un papel muy importante también en la atención al ciudadano, que no siempre recibe la mejor y más eficiente respuesta, y más aún en tiempos difíciles como los actuales.

## **1. Principales motivos de quejas de Servicios Sociales en el año 2013.**

Se realizará en este apartado, una exposición agrupada por materias con la misma temática.

**AYUDAS SOCIALES:** En cuanto a los procedimientos de quejas relativos a ayudas sociales, debemos indicar que éstos se han centrado especialmente en los trámites que los ciudadanos inician en las oficinas de servicios sociales municipales para poder hacer frente a las necesidades familiares básicas, en especial el servicio de luz, agua, alimentos y material escolar de familias con niños menores a cargo, y para conservación y mantenimiento de la vivienda.

Resultó curioso que durante el año 2013 se tramitaron varias quejas procedentes del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, en los que se relataban de modo coincidente

que en años anteriores (desde el 2010), los ciudadanos habían solicitado y tramitado en las oficinas municipales de servicios sociales, ayudas para mobiliario y electrodomésticos y que a pesar de contar con informes favorables aún después de años, no habían sido abonadas las ayudas. Tramitados los expedientes de quejas, esta Institución pudo dar por finalizada la investigación ya que se procedió a los pagos de las ayudas en los primeros meses del año 2013. Lo que puso en evidencia un problema de escasez de los recursos económicos, así como de una gestión poco eficaz. (EQ 1266/2012; 1267/2012; 1070/2013; 855/2013; 1349/2013).

En igual sentido se han tramitado expedientes de quejas por la lentitud en la concesión de los bonos de transporte, y podemos decir que en algunos casos los expedientes han sido resueltos favorablemente, (EQ 1224/2012).

El gran y grave problema que plantean los usuarios ante esta Institución, es que cuando acuden a las oficinas de servicios sociales municipales para solicitar información y asesoramiento respecto de la PCI, se han encontrado con la dificultad de la “lista de espera”.

Es tan elevado el número de usuarios demandantes de esta prestación, que se han generado listas de espera para recibir el asesoramiento inicial, tanto en el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, como en Granadilla de Abona. Esta situación se ve agravada cuando una vez finalizado el año natural, el personal técnico para asesoramiento y tramitación de la PCI (trabajadores sociales), agotan su contratación y el servicio deja de funcionar. (EQ 431/2013; 432/2013; 1130/2012; 1246/2013; 1130/2013; 1134/2013).

Este hecho ya ha sido evaluado por este Alto Comisionado Parlamentario, y se ha remitido recomendación al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, para que haga todos los esfuerzos posibles para poder contar con personal técnico especializado en la tramitación de la PCI durante todo el año natural. (EQ 80/2012).

Merece una especial mención, la colaboración que junto a la administración pública municipal llevan a cabo organizaciones tales como Cáritas, Cruz Roja y otras ONG de las que se sirven y apoyan las administraciones locales, especialmente para la derivación de familias con niños menores a cargo a los bancos de alimentos.

**PRESTACIÓN CANARIA DE INSERCIÓN (PCI):** La referencia de años anteriores a la tan reiterada PCI, vuelve una vez más en este informe, a ser el centro de atención de los esfuerzos que desde este Alto Comisionado Parlamentario se vienen realizando, no solo en cuanto a la tramitación de las quejas con un seguimiento especial de los expedientes, con gestiones directas con la Consejería de Políticas Sociales, sino también destaca este año, la atención y asesoramiento de los usuarios que por las vías alternativas que nos ofrecen las nuevas tecnologías aplicadas a nuestra Institución, acceden a esta Institución, solicitando asesoramiento a través de las consultas exprés on-line, y las citas previas con el Diputado del Común.

En general podemos afirmar que el 80% de la materia de Servicios Sociales está centrada en el trabajo de procedimientos de quejas sobre la tramitación de esta prestación, la cual

se ha extendido de modo considerable en detrimento de lo que en años anteriores eran las ayudas económicas de asistencia social puntuales.

Una especial referencia merece, la situación advertida en el segundo semestre del año 2013, en relación al exponencial número de quejas sobre la PCI que se presentaron ante el Diputado del Común. (EQ 1024/2013; 1032/2013; 1050/2013 entre varias otras).

El motivo de las nuevas quejas se debió al hecho repentino de la suspensión de los pagos en caso de renovación de la prestación a partir de los meses de verano (julio, agosto), sin ningún tipo de aviso o comunicación al ciudadano. Este hecho supuso la solicitud de intervención del Diputado del Común, para poder conocer el motivo de la falta de pago repentina por parte de la administración a los ciudadanos sin mediar ningún tipo de aviso.

Lamentablemente la respuesta ofrecida por la Consejería de Políticas Sociales ha sido que la reanudación en los pagos se llevaría a cabo una vez contara la consejería con nueva dotación presupuestaria. En síntesis una vez más el problema ha sido la insuficiencia de dotación presupuestaria.

En igual sentido han llegado nuevas quejas por la excesiva demora de los expedientes de solicitantes nuevos de PCI, ya que se ha excedido considerablemente el plazo legal establecido por la Ley 1/2007, de 17 de enero de la PCI, de 6 meses para la resolución final del expediente. Contamos con varios procedimientos de queja por los que los usuarios manifiestan que se había iniciado la solicitud de PCI en noviembre y diciembre de 2012, recibiendo el primer pago en noviembre de 2013, una vez que por parte de la Consejería de Políticas Sociales se recibiera el crédito extraordinario del mes de octubre de 2013 (EQ 1042/2013, 1043/2013; 1051/2013 entre otras).

No podemos dejar de recordar que en el año 2012, esta Institución remitió una Resolución a la Consejería de Políticas Sociales y al Parlamento de Canarias, (Resolución de la EQ 0010/2012 publicada en la página web de la Institución), por medio de la cual se le recomendaba a ambas instituciones que valoraran y promovieran una modificación de la legislación sobre PCI (Ley 1/2007 de 17 de enero), para la reducción de los plazos de espera en la tramitación y resolución de los expedientes, teniendo en cuenta la grave situación socio-económica por la que atraviesa nuestra región. Debemos decir que en la actualidad se encuentra en trámite un anteproyecto de Ley de modificación de la Ley 1/2007 reguladora de la PCI, que si bien acorta los plazos para la tramitación y resolución de la misma, entendemos que es insuficiente para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Igualmente, con este anteproyecto se deroga el antiguo artículo 18 de la Ley que contemplaba la posibilidad de renovación de la prestación, siendo por tanto una prestación de doce meses sin más renovaciones.

**PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DE JUBILACIÓN: (PNCJ)** El número de expedientes de queja en relación a la demora en las tramitaciones de expedientes de Pensiones no contributivas por jubilación, ha descendido notoriamente este año 2013. Los escasos

expedientes de quejas sobre esta materia, planteaban el problema de no obtener una respuesta definitiva sobre el estado del expediente administrativo de la pensión, cuando acudían a solicitar información debido a la falta de personal.

Tramitadas las quejas, se han visto resuelto de modo satisfactorio para los usuarios los expedientes administrativos. (EQ 56/2013; 205/2013; 315/2013; 138/2013).

Igualmente, hacemos una mención expresa a la revisión que los beneficiarios de Pensiones no contributivas vienen afrontando especialmente en este año 2013, ya que si bien era función de la administración dicha vigilancia y revisión de esta prestación, debe destacarse que es en este año 2013 cuando la administración ha sido especialmente rigurosa con las revisiones anuales de la PNC.

**ALBERGUES DE PERSONAS:** Durante el año 2013 y en la actualidad se está llevando a cabo la tramitación de algunos expedientes de queja sobre la existencia de “albergues o alojamientos de personas”, en los que los vecinos advierten del incumplimiento del más mínimo control de aspectos básicos como la higiene, salubridad y atención social a las personas que allí conviven. (EQ 1414/2012; 960/2013).

La insuficiencia de medios materiales pùblicos, y especialmente en la provincia occidental, conlleva a la población en situación de exclusión social a acudir a centros como son los dependientes de cualquier tipo de ONG, religiosos y paralelamente el surgimiento de “locales que hacen funciones de albergues”, y que, a priori parecieran desarrollar una labor propia de un albergue pùblico aunque con dudosos visos de legalidad, siendo objeto de nuestra investigación si estos centros se encuentran financiados en algún modo por fondos pùblicos y el cumplimiento de las condiciones básica para una vida digna.

## **ÁREA DE SERVICIOS URBANOS**

### **Introducción.**

El área de Servicios Urbanos abarca todas aquellas quejas relativas al funcionamiento del servicio de suministro de agua potable, la instalación y funcionamiento de las redes de saneamiento, la recogida de residuos sólidos urbanos y la limpieza viaria.

Durante el año 2013 ha mejorado la colaboración de las Administraciones Pùblicas con esta Institución, recibiéndose, en general, con bastante prontitud las respuestas solicitadas. Este hecho permite una tramitación más ágil de los expedientes de queja, que pueden concluirse, de este modo, sin demoras innecesarias.

### **1.- Principales motivos de queja en Servicios Urbanos.**

- Servicio de suministro de agua potable

En el año 2010 se reconoció oficialmente el acceso al agua potable pura y al saneamiento como derecho humano siendo, por tanto, fundamental para el ejercicio de los demás derechos inherentes al ser humano.

Según establece la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, el suministro de agua potable es un servicio de obligada prestación por los Municipios; no obstante, en muchos ayuntamientos se contrata la gestión del mismo con un gestor indirecto, si bien, la administración conserva la titularidad del servicio, pero manteniendo los poderes de policía necesarios para asegurar la buena marcha en la prestación del mismo; pese a ello, este Comisionado parlamentario ha tenido que recordar, en ocasiones, este deber a la Administración titular.

Las quejas recibidas durante el año 2013 han reflejado, mayoritariamente, dos tipos de problemas.

El primero de ellos ha venido referido al desacuerdo de los interesados con las facturas giradas por las empresas gestoras, por considerar que el importe de las mismas no se ajustaba al consumo real efectuado; estas elevadas facturas, que por lo general, no concuerdan con el histórico de consumos suelen deberse a averías en la red interior de distribución de las viviendas, que provocan pérdidas de agua, que es registrada por el contador, si bien, no es consumida por el abonado. El mantenimiento de ésta parte de la instalación de la red de abasto compete al ciudadano, por tanto, la facturación de estos consumos debe ser asumida por éste, quien tiene que afrontar el pago bajo amenaza de corte. Así está establecido en los reglamentos reguladores del servicio de abastecimiento de agua potable.

En atención a lo elevado de los recibos, suele ocurrir que el abonado no puede afrontar el pago, lo que trae consigo el corte del suministro y con ello la obligación de pagar una cuota fija de reenganche al servicio. Es decir, el ciudadano se ve sometido a un doble perjuicio, de una parte, la elevada factura por consumo, a consecuencia de la avería en su red interna, y de otra, el pago de la cuota por la reconexión, tras el corte derivado del impago de la factura.

Esta Institución, según los casos concretos, ha considerando sugerir a la administración titular del servicio, que se proceda a modificar la norma reguladora, en el sentido de habilitar la posibilidad de que los usuarios puedan afrontar esos recibos por consumos elevados de forma fraccionada. Así, el interesado podría afrontar el pago de la factura en varios plazos, y a la vez, evitar, no sólo el corte de suministro por impago, sino el tener que abonar la cuota de reconexión.

El otro problema que los usuarios han sometido a la consideración de esta Institución ha sido la falta de respuesta a las solicitudes de indemnización o reclamación patrimonial, por los daños causados en sus propiedades por humedades y filtraciones procedentes, aparentemente, de la red de abastecimiento. En estos casos, nos hemos dirigido bien a la empresa gestora del servicio, bien al ayuntamiento, solicitando información no sólo por el incumplimiento de la obligación de resolver, sino sobre si se había comprobado la estanqueidad de la red de abastecimiento. Resultando que, con más frecuencia de lo esperado, los desperfectos eran debidos a una combinación de factores, de una parte filtraciones de la red, de otra, la inadecuada impermeabilización de las viviendas.

- Red de Saneamiento.

La motivación de las quejas recibidas en esta materia es siempre la misma, esto es, humedades o vertidos de aguas residuales domésticas procedentes de la red de saneamiento, con los consiguientes daños a los bienes públicos y de particulares. Un problema añadido, la falta de respuesta al ciudadano afectado, cuando solicita la reparación de la red y el consiguiente resarcimiento económico por los daños causados a su propiedad.

La administración municipal tiene la obligación de dotar a los núcleos poblacionales bajo su ámbito de competencias de red de alcantarillado, y de mantenerla en las condiciones idóneas de funcionamiento. Y ello, no sólo porque así lo establece la Ley reguladora de las Bases del Régimen Local, sino porque éste servicio está considerado, como un derecho humano, oficialmente reconocido por las Naciones Unidas. 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 el problema se agrava porque para llevar a cabo las obras de impermeabilización necesarias, no se cuenta con los recursos económicos suficientes, teniéndose que posponer la realización de éstas hasta que se dote en el presupuesto la cuantía requerida.

- Recogida de basura.

Durante el ejercicio 2013 y en relación con la recogida de residuos sólidos urbanos los problemas detectados han venido referidos a la ubicación y el estado de suciedad de los contenedores recolectores. Debe tenerse en cuenta por los responsables de su ubicación en la vía pública, que no deben estar muy próximos a las viviendas, pues dado su uso, tienden a causar molestias por malos olores o plagas de insectos; asimismo, debe llevarse a cabo una limpieza de los mismos y los alrededores con frecuencia, para evitar que la suciedad, unido a los residuos que almacenan generen molestias mayores. En todos los casos, y tras la intervención del Diputado del Común, la Administración ha tomado las medidas alternativas necesarias para solucionar el problema.

- Limpieza viaria.

Ha sido motivo de queja la falta de limpieza y ornato público en determinadas vías municipales. No obstante, en todos los casos, tras la intervención de esta Institución se ha procedido a implementar actuaciones, por parte de los servicios municipales, destinadas a mantener la vía afectada en las condiciones de aseo idóneas.

También hemos tenido conocimiento de la falta de actuación de algunos ayuntamientos, ante los vertidos de aguas, procedentes del hogar, a la vía pública, contraviniendo las Ordenanzas municipales de limpieza. Estas situaciones han causado, no sólo suciedad en la calle, sino daños a terceros derivados de las filtraciones de esos vertidos en las viviendas particulares.

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

### **Introducción**

El Diputado del Común interviene, en el área de Trabajo y Función Pública, ante un heterogéneo grupo de reclamaciones presentadas por la actuación irregular de las Administraciones Públicas canarias. No es sencillo, por tanto, aglutinar las quejas en grupos similares o que vengan referidas a un mismo ámbito de la actuación administrativa.

#### **1.- Principales motivos de queja en Trabajo y Función Pública.**

##### **- Recurso de inconstitucionalidad**

La pérdida de puestos de trabajo y el ‘recorte’ de derechos de los trabajadores ha sido una constante, a lo largo de 2013. El Diputado del Común ha intervenido, en diferentes ámbitos de la actuación administrativa y ante distintas Administraciones Públicas, para ajustar al marco legal los procesos de regresión citados y las vulneraciones del Ordenamiento Jurídico.

Paradigma de la situación reseñada es la reducción, de un 20%, de la jornada de trabajo y retribuciones de parte del personal del Gobierno de Canarias (EQ 0219/2013, 0141/2013, 0173/2013, entre otros).

El Parlamento de Canarias aprobó, una reducción de la jornada de trabajo y de las retribuciones de los funcionarios interinos y del personal laboral indefinido y temporal del ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Canarias, de un 20% (10%, en casos específicos). Dicha medida se adoptó en la Ley 10/2012, de 29 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2013.

El Diputado del Común consideró que la medida tomada era arbitraria y vulneraba varios preceptos normativos y la jurisprudencia constitucional. Además de carecer de fundamentación objetiva y racional, por lo que resultaba artificiosa, inadecuada y desproporcionada, produciendo resultados gravosos en un colectivo específico de trabajadores. Atentaba, por tanto, al principio de igualdad.

También consideró que la norma que la sustenta, emanaba del Parlamento de Canarias que era incompetente para regular tales preceptos de legislación laboral, que se encontraban comprendidos dentro del ámbito de competencia exclusiva del Estado.

Por ello, instó la intervención de la Defensora del Pueblo para que procediese a interponer un recurso de inconstitucionalidad ante el Tribunal Constitucional. Dicha facultad no se reconoce al Diputado del Común que puede, sin embargo, como hizo, acudir a la Defensora para que intervenga con la finalidad evitar la vulneración de los derechos fundamentales. En el caso que nos ocupa, el artículo 14 (principio de igualdad), además del 149.1.7<sup>a</sup> (competencia exclusiva del Estado en materia laboral) de la Constitución.

La Defensora del Pueblo no presentó el recurso referido por entender que las cuestiones competenciales deben de ser planteadas y defendidas por los sujetos legitimados titulares de la competencia y tampoco considerar que hubiese trato discriminatorio hacia unos trabajadores respecto de otros.

No procedió, por tanto, la Defensora del Pueblo a interponer recurso de inconstitucionalidad; si bien, el Tribunal Superior de Justicia de Canarias, en diciembre de 2013, se dirigía al Tribunal Constitucional al entender que la reducción del 20% de salario y actividad laboral, podría vulnerar la Carta Magna, en concordancia con el análisis jurídico del Diputado del Común.

El propio Gobierno de Canarias daba ‘marcha atrás’ y dejaba de aplicar la medida restrictiva, a partir de mayo de 2013.

Por la importancia del tema abordado y el número de afectados (sobre los 3.400 empleados públicos), se remite a la página web del Diputado del Común donde consta el informe motivado que se remitió a la Defensora del pueblo para que interpusiera el Recurso de Inconstitucionalidad.

#### **- Incumplimiento de la obligación de dar respuesta**

Las demandas de actuación relacionadas por la falta de respuesta, por parte de las Administraciones Pùblicas canarias, al ciudadano o ciudadana, suponen un grupo importante de las quejas presentadas ante la Institución (EQ 0520/2013, EQ 0603/2013, EQ 0932/2013, entre otros).

En casi todos los casos, esta Defensoría obtiene un pronunciamiento administrativo, a través de la formulación de recomendaciones, sugerencias y/o recordando sus deberes legales a las entidades infractoras. Con ello, se evita la indefensión que implica la irregularidad reseñada para la ciudadanía. No obstante, en los supuestos en los cuales explicitado el parecer de la Administración, el reclamante no estuviese de acuerdo con el mismo, se analiza el fondo del asunto.

#### **- Listas de reserva o sustituciones**

Las reclamaciones vinculadas a listas de reserva o sustituciones, se realizan por no hacer uso de ellas, no constituirse, y por exclusiones e inclusiones irregulares (EQ 1558/2012, EQ 1193/2013, EQ 1453/2013, entre otros).

La Institución ha emprendido una investigación de oficio, en tramitación, sobre las mismas, en colaboración con el Gobierno de Canarias, los Cabildos Insulares y los ayuntamientos (EQ 0542/2012).

#### **- Concursos de traslado**

El Diputado del Común ha incoado varios expedientes donde el motivo de queja es la disconformidad con determinados concursos de traslado, alguno de los cuales se han solucionado para el reclamante (EQ 0484/2011, 0893/2011, 0850/2013).

Además la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias ha aceptado la recomendación efectuada por la Institución que insta a cumplir los plazos

establecidos por la norma, como mínimo una vez al año, para realizar convocatorias para la provisión de puestos de trabajo por el sistema de concurso (EQ 0570/2012).

Al tiempo, se debe proceder a la modificación urgente de la Relación de Puestos de Trabajo que integre los órganos Centrales y Direcciones de Área de Salud y los puestos reservados a personal funcionario y laboral de las Gerencias de Atención Primaria y de las Gerencias de Servicios Sanitarios del Servicio Canario de Salud.

- Adjudicaciones de destino

El análisis de las reclamaciones realizadas ha puesto de relieve la necesidad de proceder al estudio (de oficio) del cumplimiento de los porcentajes establecidos en el Ordenamiento Jurídico, en referencia a las personas discapacitadas, en el acceso a las plazas cubiertas mediante nombramiento o contratación de carácter temporal (0951/2013). Actualmente en tramitación.

- Condiciones laborales

Este epígrafe comprende un número heterogéneo de quejas dentro de las cuales se encuentran reclamaciones relacionadas con: el horario de trabajo (EQ 1211/2012, EQ 0309/2013, EQ 0376/2013), el tipo de convenio aplicado a la relación laboral (EQ 0973/2013), la movilidad geográfica (EQ 073/2013), asignación de materia de trabajo (EQ 0494/2011, EQ 0852/103), cursos de formación (EQ 0354/2012, EQ 0717/2013), acoso laboral (0027/2012), talleres de empleo (EQ 1135/2012, EQ 0242/2013)...

- Becas, ayudas y salarios

El impago o denegación de acceso a becas y ayudas son causa de queja, solucionándose alguna reclamación con la colaboración del Servicio Canario de Empleo (EQ 0257/2011, EQ 0145/2012, EQ 0167/2012).

El Gobierno de Canarias, a través de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, se ha comprometido, a instancia de la Institución, a realizar los trámites necesarios para que se cumplan los Acuerdos del Consejo de Gobierno de Canarias de 19 de noviembre y 13 de diciembre de 1990, instando la reunión la Comisión y proceder a baremar y evaluar al personal laboral informático de la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad (EQ 0081/2013).

Por su parte, la Consejería de Sanidad ha procedido al reconocimiento de la antigüedad de un funcionario (EQ 0856/2013) y se ha conseguido solucionar el ingreso tardío de las pagas extras anuales en el Ayuntamiento de Gáldar (EQ 0758/2011).

- Otras quejas

También es destacado el número de quejas relacionadas con las formas de acceder a un puesto de trabajo, en las más variadas modalidades. Con carácter general porque no se siguen los trámites establecidos, en las bases o en la Ley (EQ 0560/2013, EQ 0561/2013, EQ 0804/2013, entre otros). Así como, las relacionadas con los llamamientos realizados a demandantes de empleo (EQ 1208/2012, EQ 1580/2012, EQ 0096/2013).

## **ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTE**

Pese a que el volumen de quejas tramitadas en esta área de trabajo, no es significativo

respecto al volumen de quejas que tramita esta Institución, al provenir de un sector tan vulnerable, máxime considerando la situación económica actual, es lo que aporta relevancia a las mismas.

El motivo de admisión a trámite ha sido la falta de respuesta de la administración a las peticiones de los taxistas, bien individualmente, bien a través de asociaciones de profesionales del sector; no obstante, en todos los casos, la cuestión de fondo venía determinada por el desacuerdo de los taxistas con el nuevo marco jurídico creado tras la entrada en vigor del Decreto 74/2012, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Servicio de Taxi, y los efectos negativos que estaba provocando en el ejercicio libre de la actividad, a juicio de los promotores de las quejas.

## **ÁREA DE VIVIENDA**

### **Introducción.**

Este Comisionado ha recibido durante estos tres últimos años, un número importante de quejas relacionadas con las solicitudes de ayudas contempladas en el Decreto 135/2009, de 20 de octubre, por el que se regulan las actuaciones del Plan de Vivienda de Canarias para el período 2009- 2012, ante la inactividad administrativa, la falta de información a los solicitantes de las ayudas, la falsas expectativas creadas, y el retraso en dictar una resolución que les informara de la situación real y veraz de sus procedimientos.

A través de este informe se plasma la supervisión de esta Institución en la actuación de la Consejería de Cultura, Deportes y Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, concretamente a uno de sus Órganos Autónomos, el Instituto Canario de la Vivienda, destacándose el insuficiente esfuerzo que en materia de vivienda, se ha realizado durante la vigencia del Plan, que a pesar, de las prioridades establecidas, no ha logrado dar una pronta solución a las necesidades de las miles de familias Canarias con menos recursos, llegándose a sentir los colectivos más desfavorecidos engañados por la política de vivienda que ha seguido nuestra Comunidad.

La existencia de un gran sector de la población, que demanda el derecho constitucional a una vivienda digna, y la insuficiencia de las mismas, sigue siendo una de las cuestiones latentes en la Comunidad Canaria; el desequilibrio existente entre la oferta de viviendas públicas, en especial, de aquellas destinadas al alquiler, y la demanda, combinado con la falta de una actuación administrativa ágil y eficaz de la Administración, en la actualización y el control del parque público de viviendas vacías, han motivado la tramitación de un importante número de expedientes.

La Resolución tardía de la Administración, así como la falta de disponibilidad presupuestaria, se ha convertido en la justificación para que esta Administración desatienda su obligación de resolver expresamente bajo esta excusa, a ciudadanos que llevan años esperando que se resuelvan sus solicitudes, en relación a las ayudas previstas en el Decreto 135/2009, de 20 de octubre, de aplicación de las mismas y que desconocen la situación en la que se encuentran sus procedimientos, las causas por las que no ha

sido atendidas sus pretensiones en tiempo y forma, y si van a hacer o no beneficiario de las mismas aun cuando cumplan los requisitos, hasta el momento en que se dirigen a esta Institución.

Como consecuencia de las dilataciones administrativas reiteradas por esta Administración, obligaron al ciudadano en unos casos, a dirigirse al ámbito jurisdiccional, logrando sentencias firmes recientes del Juzgado Contencioso que reconocen el derecho al abono de las ayudas solicitadas y, en otros casos, a recurrir a la creación de Plataformas de Afectados para defender sus derechos.

El desfase existente y perceptible, entre las solicitudes presentadas y el presupuesto del que se disponía, fue la consecuencia que generó también un considerable número de expedientes, que han sido denegados después de años de retrasos por la falta de disponibilidad presupuestaria.

Al mismo tiempo, a la vista de la documentación que obra en los expedientes administrativos, cuya copia nos ha remitido la Administración, se observa una carencia de informes en los procedimientos administrativos, justificando la inexistencia de crédito, discrepancias existente de los distintos centros directivos adscritos a la Dirección General en cuanto a la resolución de los expedientes, y la falta de información en cuanto al crédito presupuestario total destinado a cada una de las ayudas recogidas en el Plan de Vivienda, 2009 – 2012, entre otras cuestiones.

En definitiva, el número de quejas presentadas durante el año 2013 ascendieron a 104 expedientes, siendo el mayor número de expedientes aquellas cuyo objeto fueron la demanda de vivienda pública, seguido de la falta de contestación a las solicitudes de las diferentes ayudas contenidas en el Plan de Vivienda 2009-2012. Al mismo tiempo se mantienen vivas 63 expedientes de queja del 2012 y 11 expedientes del 2011.

- Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas.

Es notoria y destacable durante la tramitación de las quejas en el periodo 2013, la falta de colaboración por parte del Instituto Canario de la Vivienda, con esta Institución, en cuanto a la remisión de las respuestas en plazo, a las peticiones de informe solicitadas desde este Comisionado, llegándose a realizar un número elevado de Recordatorios de Deberes Legales de Colaborar con el Diputado del Común, ascendiendo a un total de sesenta y cinco, y cuatro Advertencias, como se detalla en el capítulo correspondiente.

Asimismo, se ha realizado un total de doce Recordatorios de Deberes Legales de colaborar a varias Corporaciones Locales de la Comunidad Canaria.

## **1.- Principales motivos de queja en Vivienda.**

- Déficit existente en materia de Vivienda protegida.  
(EQs 207/2013, 126/2013, 319/2013, 1225/2012 entre otros)

En cada uno de los informes que ha presentado este Comisionado ante el Parlamento de Canarias, ha venido planteando el déficit existente en materia de viviendas protegidas,

en especial, de las viviendas de promoción pública destinadas al alquiler, ya que serían las que vendrían a paliar el problema de vivienda que afecta a aquellas unidades familiares que con un menor poder adquisitivo, impiden, en muchos casos, el acceso a una vivienda digna. La grave situación financiera que presentan las administraciones públicas ha derivado en la disminución de las ayudas públicas destinadas a la adquisición o el alquiler de viviendas, llegándose incluso a suprimirse directamente, y por lo tanto afectando a un gran número de familias canarias.

(EQs 637/2013, 746/2013, 826/2013, 1533/2012, 544/2012, entre otros). Las dificultades de accesibilidad que presentan algunas viviendas públicas debido a la antigüedad del parque público inmobiliario, y la no respuesta por parte de la Administración en cuanto a las denuncias presentadas por las precarias condiciones de habitabilidad de las mismas, son entre otros, los motivos por los que los ciudadanos se dirigen a esta Institución, y hasta la fecha sin solución a estas cuestiones planteadas.

- De la inactividad administrativa a la falta de disponibilidad presupuestaria.

(EQs 348/2013, 531/2013, 540/2013, 264/2013, 388/2013, 0310/2012).

En un primer momento el asunto de las quejas relacionadas con las diferentes ayudas del Plan, era la inactividad administrativa prolongada y en consecuencia, la falta de resolución expresa de las solicitudes de los ciudadanos, dando lugar a retrasos en el procedimiento administrativo, creando situaciones de incertidumbre a los promotores de las quejas, que llegan a creer, que con la intervención del Diputado del Común, podrán cobrar la subvención que, pese a cumplir todos los requisitos, se les ha denegado por falta de disponibilidad presupuestaria.

Se deduce, del conjunto de las quejas tramitadas, que se siguen detectando en la mayoría de los casos el incumplimiento, por parte de la Administración actuante, de los plazos legalmente establecidos para la resolución de los asuntos, con lo que los reclamantes resultan doblemente perjudicados, no sólo ante el problema que les afecta y que motiva su actuación ante la administración, sino ante las dilataciones que se producen a la hora de la resolución por parte ésta.

Asimismo, posteriormente ante la falta de respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos, así como, la dilatación detectada a la hora de dictar Resolución expresa, motivaron la remisión a la Secretaría General Técnica, de esta Consejería, concretamente al Instituto Canario de la Vivienda, una Resolución sobre el fondo asunto conjunta que incluía casi sesenta expedientes, con el recordatorio del deber legal de dictar y notificar en plazo la Resolución expresa en todos los procedimientos sin más dilación; expedientes de quejas que procedieron desde este momento a denegarse expresamente bajo el argumento de la falta de disponibilidad presupuestaria, que en muchos casos, llegan con años de retrasos.

A pesar de la ausencia de disponibilidad presupuestaria nadie advirtió a los solicitantes de las mismas, generándose durante años falsas expectativas por el propio funcionamiento anormal de la gestión de los dineros públicos, dando lugar a un gran desfase entre las solicitudes presentadas y el presupuesto que se disponía.

Al mismo tiempo, destacamos el EQ 0829/2013, cuyos antecedentes de quejas se encuentran en los Eqs, 1587/2009, 0068/2011 y 1421/2012, siendo el objeto de las mismas, la demora reiterada por parte del Instituto Canario de la Vivienda, en la tramitación administrativa de su solicitud de ayuda al inquilino y visado de contrato de arrendamiento, desde que presenta la solicitud el 26 de diciembre de 2008, hasta el reconocimiento y abono de la segunda anualidad, que se ha efectuado el 25 de enero de 2013.

Este largo proceso administrativo, en relación al expediente, número 35-AI-4786/2008-017, ha derivado en la presentación por parte de la promotora de la queja, de la reclamación de la responsabilidad patrimonial y la solicitud al abono de los intereses legales.

Se procede por parte del Instituto Canario de la Vivienda, a trasladar a la Reclamante, con fecha 28/01/2014, Resolución favorable reconocimiento segunda anualidad, de fecha 7 de noviembre de 2013, concediéndosele un plazo de un mes para justificar la segunda anualidad abonada, siendo este un ejemplo entre tantos, de la demora en un expediente.

Contrastando la agilidad de la administración en cuanto a la justificación del pago por parte del ciudadano, respecto a los plazos de resolución del expediente administrativo.

- Demora en el pago de las ayudas otorgadas.

(Ayuda a la Vivienda Usada, Autoconstrucción, Rehabilitación de viviendas, EQs 742/2013, 1404/2012, 422/2011, 0384/2013, 1278/2012 entre otros).

Expedientes de queja en los que se reconoce el derecho a la subvención pero no se procede al abono por falta de disponibilidad presupuestaria.

La demora en el pago de estas ayudas otorgadas, va generando a favor de los solicitantes intereses de demora, aumentando sin duda el déficit público actual, obviándose por tanto por parte de la Administración su obligación de no incrementarlo si procediera de forma eficaz al pago sin más dilación.

No obstante, tal y como se manifiesta en los contenidos de informes que nos ha trasladado la Dirección del Instituto, en los presupuestos del 2014 se tienen previsto incorporar una partida con la dotación presupuestaria correspondiente para este tipo de expedientes, estando por tanto a la espera de la resolución satisfactoria de estos expedientes.

- Arbitrariedad de la Administración en el abono de las ayudas.

(EQs 1116/2012, 184/2012, 1146/2012, entre otros).

En algunos expedientes se observa que se han establecido prioridades marcadas por la Dirección, en cuanto al abono de las ayudas, motivo por el que algunas solicitudes han sido preteridas pese a haberse presentado con anterioridad a otras que sí han sido atendidas, en contra de lo que establece el artículo 74.2 de la Ley 30/1992, de 26 de

noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Pùblicas y Procedimiento Administrativo Común.

Se han realizado por este Comisionado reiteradas gestiones telefónicas y solicitudes de informe en relación a copia de la orden del responsable del servicio que justifique los criterios de prioridad marcados para el abono de esta ayudas al alquiler, de jóvenes canarios y de inquilinos, tal y como establece el artículo 21 de Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Pùblicas y Procedimiento Administrativo Común.

Desde el Instituto Canario de la Vivienda, nos remiten informe de fecha 30 de diciembre de 2013, correspondiente al EQ-0184/2012, que textualmente cita el siguiente contenido:

*“En relación a la orden de abono de los expedientes no existen instrucción escrita al respecto, se siguen criterios de oportunidad y de justicia material, dado que habiendo un gran número de solicitudes, que superan en exceso la partida presupuestaria, este organismo autónomo entendió que era más conveniente repartir el crédito presupuestario para abonar primeras anualidades y así beneficiar un mayor número de ciudadanos”.*

- Consecuencias de la demora de la Administración: Responsabilidad y Lesividad de derechos al ciudadano.

(EQs 1144/2012, 1045/2012, 764/2013, 287/2013, 376/2012, entre otros).

La Administración se reitera una vez más, en justificar la demora administrativa en este caso, en la falta de resolución de las solicitudes de ayuda a la adquisición de Vivienda Usada para uso propio, dentro del Plan 2009-2012, en dar como respuesta a estos expedientes, la publicación en el Boletín Oficial de Canarias, de fecha 7 de julio de 2009, del Decreto 77/2012, de 30 de agosto, que modifica el Decreto 135/2009, de 20 de octubre, por el que regula las actuaciones del Plan de Vivienda de Canarias, en cuya Disposición Transitoria Tercera, establecía que “sólo podrían acceder a las ayudas previstas en los artículos 113 a 117 del Decreto 135/2009, de 20 de octubre, los solicitantes que antes del 1 de enero de 2012, hubieran procedido a inscribir en el Registro de la Propiedad, las limitaciones a las que se refiere el art. 53.2 del citado Decreto”, inscripción que ni ha podido ni podrá llevarse a efecto por el solicitante ya que dicha inscripción deberá realizarse en el plazo de tres meses a contar desde la notificación de la resolución de la concesión de la subvención, siendo éste el motivo por el que se dirigen los ciudadanos a esta Institución, la falta de Resolución.

Por lo tanto la Administración considera que al no haber realizado el interesado la inscripción de tales limitaciones, incumplió uno de los requisitos esenciales para la concesión de los beneficios económicos, procediendo por tanto a su denegación.

- Hipoteca joven.

(EQs 805/2013, 0083/2013, 441/2013, entre otros).

El incremento de quejas relacionadas las subvenciones para la adquisición y autoconstrucción de viviendas libres financiadas mediante la Hipoteca Joven Canaria,

ponen de manifiesto nuevamente la mala praxis llevada a cabo por el Instituto Canario de la Vivienda, en cuanto a la falta de información a las solicitudes presentadas, retrasos en la tramitación y resolución de los procedimientos, por lo que se instruye la apertura de una queja de oficio (se incluye en el apartado correspondiente).

De la investigación realizada y de la documentación remitida por dicha Administración se detectan una serie de incongruencias, en cuanto a los importes de los abonos (pagos de créditos) y la relación anexa, al no reflejar las cantidades informadas de forma genérica por la Dirección de Vivienda, de la misma forma que el número de expedientes abonados.

Asimismo, el importe de los abonos correspondientes al año 2009 y 2010 son totalmente dispares en las distintas provincias (Provincia de Tenerife, sólo se abonan expedientes 2009, y en la Provincia de las Palmas, se abonan expedientes del 2009 y 2010), por lo que se observa una disparidad de criterios en la aplicación de la prioridad de los abonos, siendo la referencia para resolver la solicitud de ayuda, la fecha de presentación de la solicitud, y que en todo caso, los efectos de la subsanación deberán retrotraerse al momento de presentación de las solicitudes, llegándose a encontrar con expedientes del 2009, con Resolución denegatoria por falta de disponibilidad presupuestaria, habiéndose agotado el crédito con el abono del expediente del 2010.

Al mismo tiempo, por parte del Instituto Canario de la Vivienda, se ha procedido a revisar de oficio las Resoluciones denegatorias por falta de disponibilidad presupuestaria, manifestando ante este Comisionado el compromiso adquirido por parte de los responsables públicos de este Instituto, al abono de estas solicitudes de ayudas denegadas por falta de disponibilidad presupuestaria, en dotaciones presupuestarias plurianuales, aprobándose en el presupuesto de 2014, el importe de 3000.000 de euros para este tipo de ayudas.

No obstante, ante la incomprensión de los datos que nos remite la Administración y la insuficiencia de los mismos, para conocer la situación real de los expedientes, esta Institución está a la espera de recibir informe en cuanto a la relación detallada de los expedientes a los que se va a proceder al abono en relación a la dotación presupuestaria del 2014, forma previstas y fechas, así como, futuras dotaciones presupuestaria.

- Denegaciones de ampliación de prórroga de subsidiación de préstamos de vivienda protegida.  
(EQs 266/2013, 567/2013, entre otros).

El art. 35 del Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento a la competitividad, establece lo siguiente:

*“Artículo 35. Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012.*

*A partir de la entrada en vigor de este Real Decreto Ley quedan suprimidas las ayudas de subsidiación de préstamos contenidas en el Real Decreto 2066/2008, de 12 de diciembre, por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009- 2012. Así mismo no se reconocerán aquellas solicitudes que estén en tramitación y que no hayan sido objeto de*

*concesión por parte de la Comunidad Autónoma”*

Dicho precepto entró en vigor el día 15 de julio de 2012.

Desde la entrada en vigor del mencionado artículo, en cuanto a su aplicación, surgió la duda de, si la supresión de las ayudas contempladas en la misma afectaba a las solicitudes de ampliación del período de subsidiación de préstamos convenidos, obtenidos al amparo de los planes estatales de vivienda anteriores al Plan 2009-2012, siendo éste el único que se citaba expresamente en el mencionado artículo.

Desde el Instituto Canario de la Vivienda, se ha denegado este tipo de solicitudes en base a esta interpretación extensiva que hace el Ministerio de Fomento, del art. 35 del RDL 20/2012, de 13 julio.

La disconformidad manifestada por los Ciudadanos Canarios, que se vieron afectados por la interpretación del Ministerio de Fomento, al artículo 35 del RDL 20/2012, de 13 de julio, cuya remisión mediante oficio de 31 de julio dirigió a la Comunidad Autónoma Canaria, según la cual, no tendrían derecho a obtener subsidiación de préstamos convenidos aquellas subrogaciones o renovaciones del préstamo que se realicen al amparo, no sólo del Plan 2009-2012, sino también de planes anteriores, siempre que hayan sido realizadas con posterioridad al 15 de julio de 2012, fecha en la que entró en vigor el Real Decreto Ley 20/2012, considerando por tanto estos ciudadanos, que se estaban vulnerando los derechos reconocidos en la normativa aplicable, motivo por el cual se han dirigido en queja ante esta Institución.

En un primer momento por este Comisionado se solicitó al Instituto Canario de la Vivienda cuál era la fundamentación jurídica para las denegaciones de subsidiación de préstamos anteriores al Plan 2009-2012.

Posteriormente a petición de la Plataforma de Afectados por la Supresión de la Subsidiación de Préstamos, y como consecuencia de la notoriedad de la Sentencia nº 335/13 del Juzgado Contencioso de Castellón, por parte de esta Institución se realiza Recomendación al Instituto para que proceda a revisar de oficio las resoluciones denegatorias dictadas conforme a la circular emitida por el Ministerio de Fomento, en orden a garantizar los derechos de los ciudadanos en relación al Plan de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012, así como, revocar todas las Resoluciones denegatorias de ampliación del período inicial de subsidiación de los préstamos señalados acordadas en aplicación del artículo 35 del Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, en los términos estrictos que recoge la Ley, estando hasta la fecha de este informe pendiente de respuesta.

## **CAPÍTULO VIII**

### Del Menor



## CAPÍTULO VIII

### Del Menor

Reclamaciones recibidas	Reclamaciones Área del Menor	% del Total	Individuales		Colectivas	De oficio	Per. Jurídica
			Hombres	Mujeres			
Año 2013	1.604	25	1,6%	12	7	2	4
Año 2012	1.586	30	1,9%	5	25	0	0
<b>Comparativa año 2012</b>							
INADMITIDAS	174	5	2,9%	2	3	0	0
TRAMITADAS	1.430	20	1,4%	10	4	2	4

La Institución ha continuado instando la intervención de las Administraciones competentes en la protección del menor, supervisando su actuación de conformidad con el Ordenamiento Jurídico, o poniendo los hechos de mayor gravedad en conocimiento del Ministerio Fiscal.

En 2013, se han abierto nuevas investigaciones de oficio para el estudio de aspectos específicos de la realidad infanto-juvenil: cumplimiento de medidas judiciales, dilación en el tiempo de acogimiento familiar, puntos de encuentro familiar y seguridad de los parques infantiles.

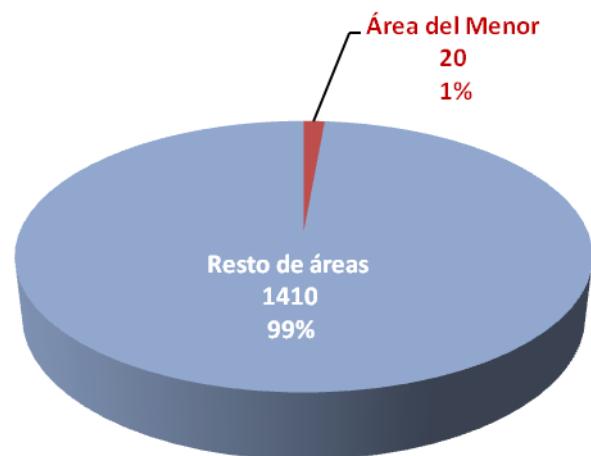
También se ha cerrado el estudio sobre absentismo escolar en las Islas, con la valoración positiva del diagnóstico y la asunción de varias propuestas realizadas.

El Diputado del Común ha finalizado la intervención en la elaboración del 'Plan Canario de Infancia y Familia'. La colaboración se llevó a cabo en dos grupos de trabajo: el de participación y el de medios de comunicación (creado a iniciativa de la Institución). Las aportaciones realizadas por esta Defensoría serán incluidas entre las medidas que asume el documento de planificación del Gobierno de Canarias.

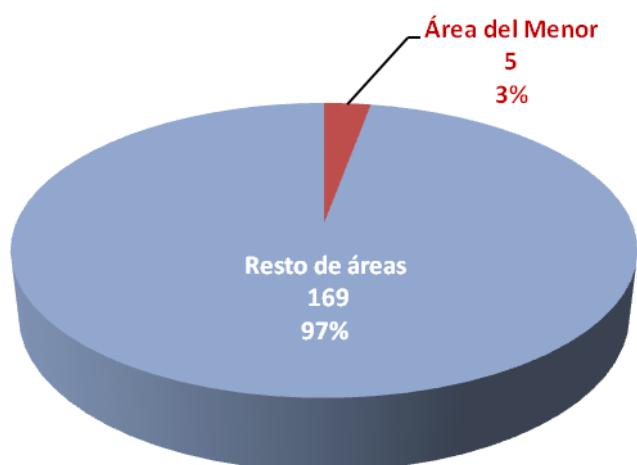
#### QUEJAS DEL ÁREA DEL MENOR



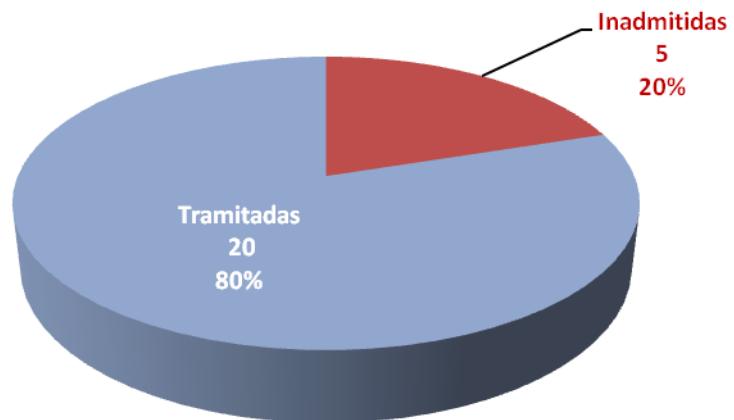
QUEJAS TRÁMITADAS EN EL ÁREA DE MENORES



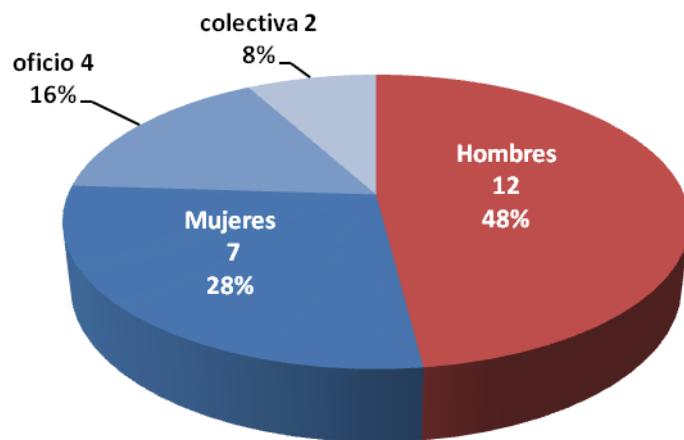
QUEJAS INADMITIDAS EN EL ÁREA DE MENORES



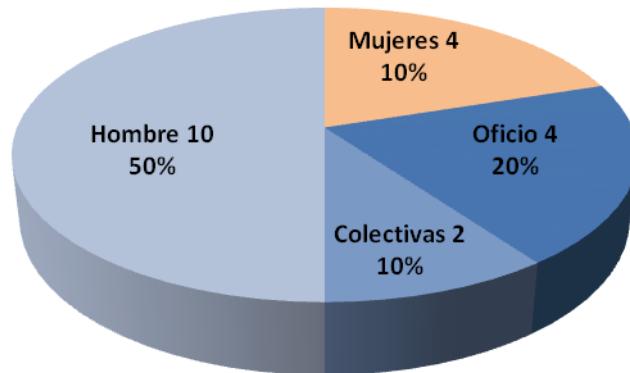
ADmisión Y TRAMITACIÓN DE LAS  
QUEJAS DEL ÁREA DEL MENOR



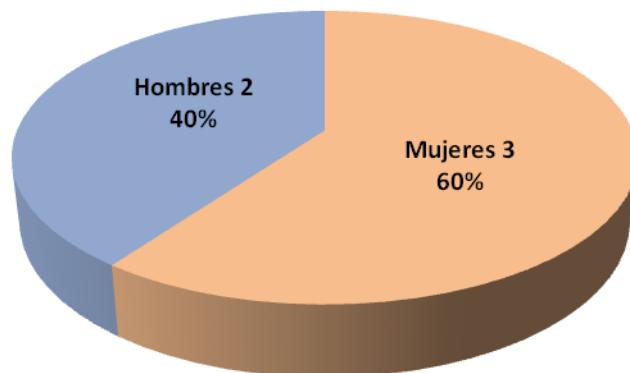
CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS QUEJAS DEL  
ÁREA DEL MENOR RECIBIDAS



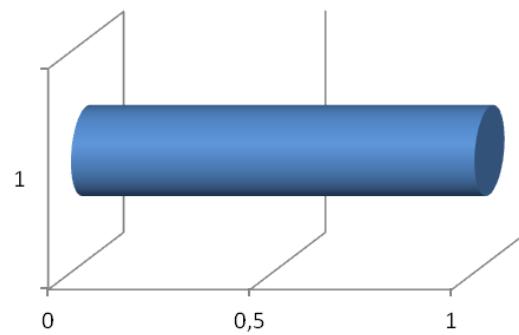
CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS QUEJAS DEL  
ÁREA DEL MENOR TRAMITADAS



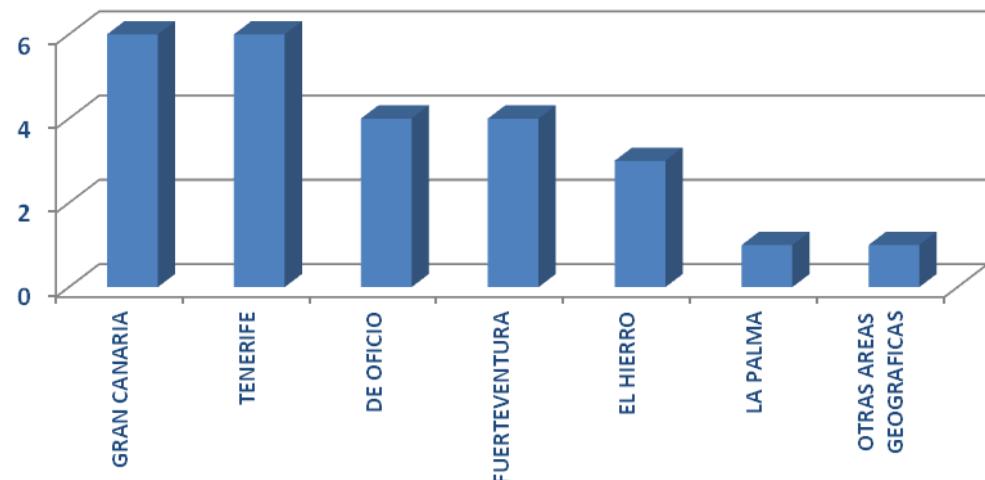
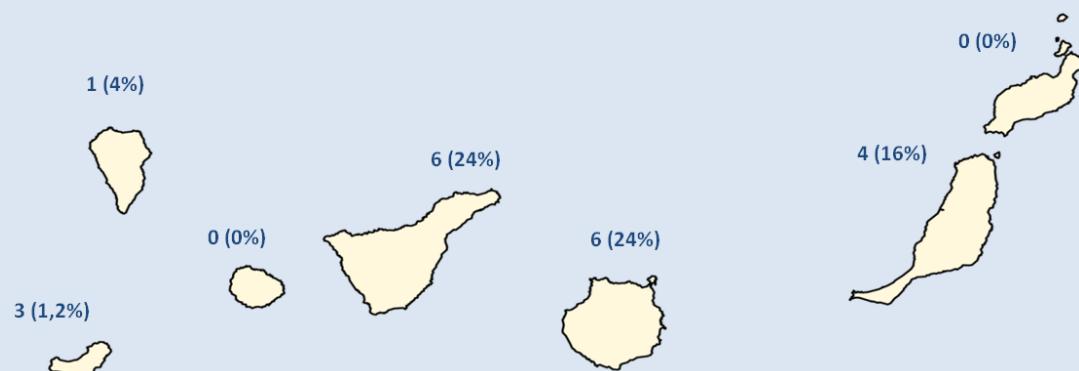
CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS QUEJAS DEL  
ÁREA DEL MENOR INADMITIDAS



INSTITUCIONES QUE TRANSLADARON QUEJAS DEL ÁREA DEL  
MENOR AL DIPUTADO DEL COMÚN

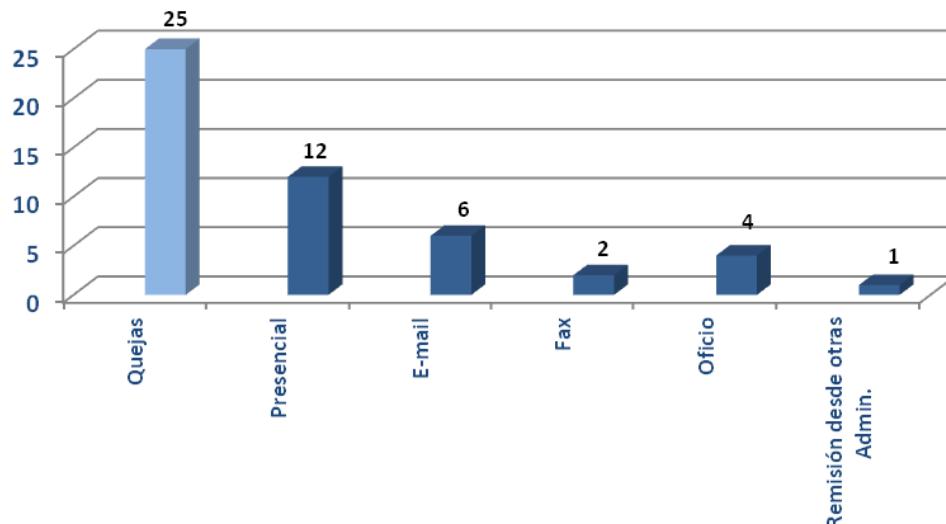


■ CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD

PROCEDENCIA GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES DEL MENORPROCEDENCIA GEOGRÁFICA DE LAS RECLAMACIONES

De oficio 4 (16%)

Otras áreas geográficas: La Coruña 1 (4%)

**MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL ÁREA DEL MENOR****QUEJAS VIVAS EN EL ÁREA DEL MENOR**

	2012	2011	2010	2009
<b>Total quejas vivas</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Plan Canario de Infancia y Familia.**

La Defensoría ha colaborado en la elaboración del 'Plan Canario de Infancia y Familia' del Ejecutivo Autonómico, interviniendo en dos grupos de trabajo: el de 'infancia y adolescencia y medios de comunicación' y el de 'participación'.

- El primero de ellos se creó tras la aceptación, por parte de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, de la recomendación realizada por el Diputado del Común (EQ 1362/2010), en la que se instaba al impulso de los protocolos necesarios para garantizar la protección de la infancia en los medios canarios de comunicación.

La Institución realizó aportaciones vinculadas al desarrollo de un entorno web que diese cabida a todas las aplicaciones informáticas necesarias para cumplir los objetivos predefinidos por la comisión.

La permanente actualización permitirá la puesta a disposición de la ciudadanía (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

Entre las finalidades se incluyen las relacionadas con la formación y concienciación y la realización de denuncias. La web también deberá facilitar 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.

El Diputado del Común considera la prevención objetivo preferencial de las medidas que deben tomarse, a través de la creación de un servicio de detección de riesgos específicos que afecten a los menores, vinculados al uso de las TIC (v.gr. los ciberdelitos: 'sexting', 'ciberbullying', 'child grooming', en terminología anglosajona de aplicación generalizada).

El apartado de formación, información y concienciación debe dirigirse, por igual, a menores, padres, tutores y educadores sobre el uso 'adecuado' de las Tecnologías de la Información y comunicación, 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 su disposición 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.

Todas las actuaciones estarán orientadas a propiciar "el sentido de la propia responsabilidad" (recogido en la Ley 1/1997, de atención integral a los menores), concienciándoles sobre el riesgo que representa el uso indiscriminado de las redes informáticas.

La Defensoría considera adecuado publicitar la existencia de un servicio telemático de centralización de la recepción de denuncias sobre posibles situaciones de riesgo de menores (todas, incluidas las derivadas del uso de las TIC), que informe, inste la intervención o, en su caso, 'derive' la reclamación a la entidad competente. El protocolo de actuación de aquél, debe ser sencillo y accesible para el ciudadano.

El Diputado del Común también sugirió que se impulse la elaboración y aplicación de Códigos de Conducta voluntarios, para la protección del menor (contemplados en la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico). En aquellos se establecerían los métodos de denuncia y las consecuencias de su vulneración.

- En el grupo de participación, después de un proceso de investigación y la consecución del apoyo unánime de todos los Cabildos Insulares y de la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia, se incluyó en el Plan la creación del 'Consejo Canario de la Infancia y la Adolescencia'.

El origen de la propuesta se encuentra en una investigación de oficio (EQ 1085/2011) realizada por la Institución sobre la participación infanto-juvenil en Canarias.

Esta Defensoría aboga por que niños, niñas y adolescentes sean escuchados y tengan más libertad y poder para ello. Es una apuesta segura por la asunción temprana de los

principios democráticos, al tiempo que se ‘crean’ personas más seguras de sí mismas. El fomento de la opinión propia, del propio criterio vinculado al respeto hacia los demás, hacia las diferentes visiones culturales, posibilita la construcción de un patrimonio común. Supone la fusión de puntos de vista distintos, que constituyen el motor indispensable de la educación y la cimentación de un buen aprendizaje.

La convicción expuesta y los contundentes apoyos jurídicos (internacionales, estatales y canarios), llevaron al Diputado del Común a recomendar la creación del órgano, tanto a la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, como a los Cabildos Insulares.

La Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia comunicó a la Institución su pretensión de incluir la propuesta de la Defensoría en el Plan Canario del Menor. En particular, en el objetivo primero de la línea estratégica 7<sup>a</sup>, cuya finalidad es “Trazar un modelo de participación en el ámbito de la Infancia, que permita y facilite la intervención de todos los colectivos implicados a todos los niveles, en esta materia, intervenir tanto en los procesos de prevención como de protección y fundamentalmente en la promoción de los Derechos de la Infancia”

Así, el Objetivo 7.1 se incardina a “Garantizar el ejercicio de la participación efectiva de los niños, niñas y adolescentes en los procesos de toma de decisiones que les afecten.” Para ello, se plantean las siguientes medidas:

Crear y regular normativamente el Consejo Canario de la Infancia.

Integrar el Foro Canario de la Infancia dentro de la estructura orgánica del Consejo de la Infancia, como órgano de participación.

Elaboración de una Guía para la creación y funcionamiento de los Consejos de Infancia Insulares y Municipales.”

Los Cabildos manifestaron su apoyo unánime a la iniciativa, incluso con acuerdos plenarios, y colaboraron planteando diferentes propuestas a través de la representación de la FECAI en el ‘grupo de trabajo de participación’ para la elaboración del ‘Plan Canario de Infancia y Familia’, si bien no presentaron proposición de ley para la modificación de la Ley 1/1997.

En la actualidad, se está a la espera de la aprobación del ‘Plan Canario de Infancia y Familia’, cuya implementación estaba prevista para 2013, que contempla el desarrollo del ‘Consejo Canario de la Infancia y la Adolescencia’. No se ha modificado la Ley de atención integral a los menores, ni se ha procedido al desarrollo reglamentario de las normas que regulan el referido órgano.

El Diputado del Común considera que el Consejo deberá ser un órgano por, para y con los niños, niñas y jóvenes, valorando el papel que pueden desempeñar en su desarrollo las nuevas tecnologías de la información, así como el de los centros educativos y el

entorno familiar. Todo ello, con la finalidad de aportar herramientas de participación, innovadoras y funcionales; obviando modelos organizativos caducos e ineficaces.

### **Absentismo escolar.**

El Diputado del Común presentó, al Parlamento de Canarias, un Informe sobre “La problemática del absentismo escolar desde el ámbito municipal en las provincias de la Comunidad Autónoma Canaria” (21-01-2005).

Comoquiera que en dicho informe sólo se pudo evaluar a 64 de los 88 municipios canarios, en 2009 abre una nueva investigación de oficio (EQ 0102/2009) para incidir en determinados aspectos de la realidad ya estudiada. Para ello, se solicitó información a todos los municipios del Archipiélago, para conocer los modelos y pautas de intervención de cada uno de ellos.

A continuación, se exponen los resultados más relevantes del diagnóstico realizado: La conclusión más destacada que se ha obtenido, es la heterogeneidad de formas de intervención ante la realidad estudiada, con una completa, limitada o inexistente, planificación previa, en relación con una gran diversidad de protocolos de actuación, donde éstos existen. No encontramos una fórmula común sino una pluralidad de maneras de afrontar el problema, no quedando establecido que tal hecho obedezca a una adaptación a la realidad del ámbito de actuación sobre el que se aplica.

La mitad de los ayuntamientos (53,48%) manifiestan contar con un protocolo específico para hacer frente a la problemática del absentismo escolar. Si bien estas herramientas de actuación tienen mayores elementos comunes entre sí que los instrumentos de planificación citados, también se detecta la falta de una previsión de actuación homogénea a la hora de la intervención. Y tal divergencia no es atribuible, claramente, a una adaptación al ámbito sobre el que se actúa.

Los recursos humanos destinados por los Ayuntamientos a la problemática del absentismo escolar están, en su mayoría, vinculados a los servicios sociales municipales, no existiendo, con carácter general una especialización de aquellos en la materia.

Podemos concluir afirmando que no existe un cuerpo normativo único que regule las actuaciones que garanticen la asistencia del alumnado a los centros educativos. Tampoco está establecida, de manera taxativa, la obligación legal explícita de desarrollar una planificación específica en materia de absentismo escolar, que bien podría llevarse a cabo a través de “programas”. De igual manera, no encontramos una regulación que permita la homogeneización de la planificación ni siquiera de los protocolos de actuación ante la referida problemática.

Por tanto, nos encontramos frente a un escenario determinado por la diversidad normativa, sin planificación obligatoria, que deriva en una intervención heterogénea sobre los casos de absentismo escolar.

Además, en la práctica, no existe una generalización de la planificación ni de la existencia de los protocolos de actuación.

Así, se hace necesario contar con un referente normativo único que determine la intervención de los agentes implicados, públicos y privados, para garantizar la escolarización.

La norma deberá establecer la obligatoriedad del desarrollo de los programas de absentismo escolar y sus características esenciales referentes a la concreción de la actuación de los agentes implicados, públicos y privados, en los procesos de prevención control y seguimiento y, a la vez, realizar una clasificación de los objetivos específicos, principios de actuación y medios de coordinación, supervisión y seguimiento.

Todo ello, con el objetivo de homogeneizar la intervención de la Administración y demás agentes evitando, de manera injustificada, diferentes tipos de actuación en cada municipio del Archipiélago.

También es imprescindible el establecimiento de los criterios homogéneos en la elaboración de los protocolos de intervención, así como los modelos tipo de documentación a utilizar en cada momento del proceso.

La labor de seguimiento de los programas de absentismo escolar puede recaer en la Comisión Interadministrativa de Menores.

Los elementos esenciales citados deben ser complementados por una estrategia de cofinanciación de los programas de absentismo escolar por parte de todas las Administraciones implicadas para una mejor optimización del gasto público y un ahorro en las cantidades dedicadas a las diferentes y dispersas iniciativas destinadas, en la actualidad, a tal fin.

Tras el análisis de la realidad efectuado, el Diputado del Común remitió una resolución a las Consejerías de Educación, Universidades y Sostenibilidad y Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, así como a la Federación Canaria de Municipios cuyo contenido figura en el Informe Anual de esta Defensoría del año 2012.

Las recomendaciones realizadas, por el Diputado del Común, sobre la problemática del absentismo escolar, a la FECAM y las Consejerías de Educación, Universidades y Sostenibilidad y Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, fueron valoradas, por éstas.

La Federación Canaria adquirió el compromiso de remitirlas a la Comisión de Educación para su estudio y evaluación de cara a posibles futuras acciones. Por su parte, los Departamentos del Ejecutivo Autonómico comparten el análisis realizado y los objetivos a conseguir, (ya explicitados en informes anteriores), pero difieren en cuanto a las fórmulas de intervención. Destaca esta Defensoría que mientras la

actuación desarrollada no sea integral, dando cabida a todos los agentes implicados, la respuesta será insuficiente.

La Institución ha intervenido ante reclamaciones realizadas por el absentismo escolar de menores o por no encontrarse éstos escolarizados; recordando a la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia, sus obligaciones legales e instándola a actuar en los casos denunciados (v.gr.: EQ 0065/2013).

### **Riesgo y desamparo.**

La inactividad de la Administración, que no ejerce de manera adecuada la función protectora que le encomienda la Ley, es un importante motivo de queja ante la Institución. Las reclamaciones, en estos casos, son realizadas fundamentalmente por familiares del menor. Manifiestan estos parientes su temor por la situación de inseguridad de los niños, las niñas o los jóvenes que se encuentran bajo la custodia de un solo progenitor, debido a una ruptura de la convivencia familiar, por separación, de hecho o legal, o divorcio.

En diferentes ocasiones, el Diputado del Común ha instado la actuación de un Ayuntamiento o de la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia del Gobierno de Canarias, para que intervenga en la protección de un menor o ha constatado que ésta se está llevando a cabo (EQ 0201/2012, Ayuntamiento de Santa Úrsula; EQ 1247/2012, Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife; EQ 0671/2013, Ayuntamiento del Puerto de la Cruz; entre otros).

En situaciones de conflicto entre familiares, que inciden en la estabilidad emocional de un menor, la Defensoría ha sugerido la mediación como una de las herramientas al alcance para una resolución óptima de los conflictos.

En menor medida, se reciben quejas por la discrepancia con las declaraciones de riesgo o desamparo, acordadas por la entidad Protectora, realizadas por los familiares de los menores, por ser consideradas actuaciones excesivas de la Administración (EQ 0225/2013, Ayuntamiento de Teguise; EQ 0658/2013; EQ 0765/2013, Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia del Gobierno de Canarias).

En relación con los menores amparados por la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia del Ejecutivo Autonómico, se denuncia el incumplimiento del deber de reunificación familiar o la privación o limitación del derecho de visitas a familiares de aquellos niños o jóvenes (EQ 0716/2013, EQ 0765/2013, EQ 0766/2013). En función de la Ley y de recientes sentencias del Tribunal Supremo (STS 5185/2013) la Defensoría actúa para incardinrar la correcta actuación de la Administración.

### **Acogimiento familiar.**

Las quejas relacionadas con el acogimiento familiar de menores, previamente declarados en desamparo, vienen referidas en su mayoría a solicitudes, aunque también encontramos discrepancias con la toma de la medida y/o quejas por falta de información sobre aquella (EQ 1464/2012, EQ 1556/2012, EQ 1203/2013, entre otros).

El Diputado del Común, en la tramitación de varios expedientes, ha detectado reclamaciones realizadas por la permanencia prolongada de menores en situación de acogimiento familiar simple. Con el objeto proceder al estudio de tal circunstancia, se ha iniciado una investigación específica de tal aspecto. Para ello, se ha requerido a la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia, información sobre la materia con el objetivo de mejorar el acogimiento y adaptarlo a los marcos temporales que la Ley determina (EQ 0954/2013).

### **Acogimiento residencial.**

Las reclamaciones en este ámbito se han realizado sobre centros de menores. No ha existido denuncia alguna sobre los preventivos.

El motivo de las quejas obedece, fundamentalmente, a dos circunstancias. Una de ellas es la disconformidad con la situación de acogimiento institucional, constatando el Diputado del Común el seguimiento del procedimiento adecuado en la toma de tal decisión (EQ 0371/2012, 0910/2012, EQ 1480/2012). La segunda, de mayor número, se vincula al funcionamiento irregular de los centros en los que los menores residen. En este último caso encontramos reclamaciones por el desacuerdo con los criterios de actuación del centro, revelaciones sobre presuntas situaciones de riesgo que padecen menores internos, así como disconformidad con los informes elaborados por el personal de aquél (EQ 0668/2012, EQ 1205/2013, EQ 0845/2013, entre otros).

### **Medidas judiciales.**

El Diputado del Común ha considerado procedente realizar un estudio específico de la ejecución de las medidas judiciales, tomadas en exigencia de la responsabilidad de las personas mayores de catorce años y menores de dieciocho por la comisión de hechos tipificados como delitos o faltas; en particular, aquellas que llevan implícitas el internamiento de jóvenes (EQ 1462/2013).

La investigación incide en los recursos empleados en relación con la intervención realizada. A modo de ejemplo, se exponen algunos de los aspectos estudiados.

Los Centros donde se llevan a cabo y/o entidades responsables (propias o colaboradoras) de la ejecución de cada una de las medidas judiciales acordadas, el número de plazas disponibles y la ocupación media de aquellos, así como su localización.

El gasto total (por centro y/o entidad), así como el gasto medio menor/entidad, menor/centro y menor/medida ejecutada.

Las partidas presupuestarias públicas (especificando: programa, capítulo, concepto, subconcepto, así como su vinculación a instrumentos de planificación) invertidas en ejecución de medidas judiciales.

El número de profesionales que prestan su servicio en cada centro donde se llevan a cabo y/o para las entidades responsables de la ejecución de cada una de las medidas

judiciales acordadas, titulación con la que cuentan y tipo de responsabilidad que desempeñan.

En relación a los Centros de Internamiento Educativo para Menores Infactores se analiza: ingresos y estancias, organización interna, inspección y control, protocolos de actuación específicos, formación y empleo, vigilancia y seguridad, peticiones y quejas y comunicaciones telefónicas. Plasmación de lo expuesto serían demandas de información como la que se explicitan:

El número total de intervenciones sobre menores, identificando el tipo de medida acordada, el centro donde se lleva a cabo y/o la entidad responsable de la ejecución, así como el lugar de procedencia del menor y de ejecución de la medida y la duración de las mismas.

El número total de medidas de internamiento, especificando su tipo (abierto, semi-abierto, cerrado y terapéutico), el centro donde se lleva a cabo y la entidad responsable de la ejecución, así como el lugar de procedencia del menor y la duración de las mismas.

El número total de reincidencias de los jóvenes en el cumplimiento de una medida judicial, tipos de medida acordada en cada caso y su duración, así como lugar de cumplimiento, en cada caso, de cada una de ellas.

Los grupos de separación interior establecidos en los centros, explicitando la nominación y motivación de la creación de los mismos y medida aplicada a cada integrante de aquellos. Asimismo, Identificar el número de menores reincidentes, en cada grupo, y las medidas aplicadas a cada uno de ellos. También se requiere informe sobre las barreras físicas de separación entre los grupos.

El número de plazas y de habitaciones en cada centro.

El número de menores que cuenta con habitación individual y de aquellos que no disponen de ella, aportando la motivación de ambas circunstancias.

El número de actuaciones de inspección realizadas en el desempeño de la función atribuida a la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia del Gobierno de Canarias, contemplada en la actualidad en el artículo 9.D) 9 del Decreto 64/2013, de 6 de junio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda.

Informe sobre los criterios y aspectos valorados en la inspección, su resultado y las actuaciones emprendidas a raíz de la misma. Copia de las acta de la inspección.

Los protocolos de actuación específicos desarrollados, de conformidad con la Disposición adicional única primera, de la Orden de 1 de marzo de 2011, de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, por la que se aprueban las Normas de Funcionamiento Interno de los Centros de Internamiento Educativo para menores infractores de Canarias

El tipo de enseñanza, reglada y no reglada, que reciben los residentes en los Centros. Explicitar la edad de cada menor, los estudios que cursa y dónde y si la formación que reciben les permite obtener titulación oficial, de qué tipo y para qué les habilita.

Las iniciativas emprendidas por la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia del Gobierno de Canarias para promover el aprendizaje y/o la formación de los jóvenes en colaboración con otros Departamentos del Ejecutivo Autonómico y otras Administraciones Públicas o entidades, públicas o privadas, empresariales o del Tercer Sector

Los dispositivos de vigilancia y observación de menores. En particular en las zonas comunes.

Las instrucciones dictadas por los responsables de los Centros sobre la tramitación de peticiones y quejas, al amparo de la Disposición adicional única segunda, de la Orden de 1 de marzo de 2011, de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, por la que se aprueban las Normas de Funcionamiento Interno de los Centros de Internamiento Educativo para menores infractores de Canarias.

Las instrucciones dictadas por los responsables de los Centros sobre las comunicaciones telefónicas, al amparo de la Disposición adicional única segunda, de la Orden de 1 de marzo de 2011, de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, por la que se aprueban las Normas de Funcionamiento Interno de los Centros de Internamiento Educativo para menores infractores de Canarias.

La identificación de los lugares en que aquellas se llevan a cabo, explicitando si son específicos para tal finalidad y permiten la preservación de la confidencialidad de la comunicación.

### **Puntos de encuentro familiar.**

Los servicios prestados por los Puntos de Encuentro, espacios neutrales que favorecen las relaciones de los menores con sus padres en situaciones de conflicto familiar, se han visto mermados en los últimos años; si bien Canarias registra las tasas más altas del Estado en número de disoluciones matrimoniales. Y, de éstas, más de la mitad de las parejas tienen hijos menores de edad, que podrían necesitar aquellos servicios en caso de discrepancias entre los progenitores.

El Diputado del Común realiza un estudio sobre la materia (EQ 0291/2013), que se lleva a cabo en varias fases.

En un primer momento, se recabó de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias información referente a la denominación de los PEF; la naturaleza jurídica de quienes los ofertan como servicio; su titularidad; la composición de los órganos rectores; ubicación; instalaciones de las que disponen; mediadores familiares que trabajan o colaboran en el centro, añadiendo su titulación; subvenciones anuales recibidas, explicitando cantidades y procedencia; servicios que ofrecen; número de usuarios; número de casos derivados. De igual manera, se ha interesado la

remisión de los informes anuales favorables sobre todos los PEF, elaborados por la Consejería competente en materia de asuntos sociales.

Por último, se solicitó informe sobre las iniciativas que tiene acordadas el Departamento para el fomento de la medicación familiar, que esté llevando a cabo o pretenda implementar. En particular, aquellas que se realicen en colaboración o coordinación con la autoridad judicial, con la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia del Gobierno de Canarias o en relación a la ciudadanía.

En una segunda fase se ha realizado una visita al Centro de Familia de Santa Cruz de Tenerife, donde se encuentra ubicado el único Punto de Encuentro Familiar de la Isla.

En la actualidad, se procesa la información obtenida y se valoran nuevas intervenciones sobre la materia, con la finalidad de realizar propuestas para mejorar la cobertura de actuación profesional en el ámbito referido.

### **Parques infantiles.**

El Diputado del Común, a raíz de las reclamaciones relacionadas con daños causados a menores o inseguridad de aquellos en los parques infantiles de titularidad pública de uso colectivo, ha iniciado una investigación de oficio sobre los mismos. Con la colaboración de los Ayuntamientos y el Gobierno de Canarias, se aborda un amplio campo de estudio: normativa, ubicación, instalación, accesibilidad, señalización, inspección, mantenimiento, seguridad y uso (EQ 0955/2013).

También se han recibido quejas sobre la actuación irregular en Centros Privados de Educación Infantil, por cuidado negligente de un menor y por no contar con los permisos administrativos necesarios. La Institución se cercioró del trato adecuado al niño, así como de la regularización de los centros denunciados (EQ 1573/2012; EQ 0339/2013, Ayuntamiento de Agüimes; EQ 0239/2013).

### **Malos tratos.**

Las reclamaciones realizadas al Diputado del Común por presuntos malos tratos, se han resuelto instando la intervención del Ministerio Fiscal, a través de la incoación de expedientes de protección de menores en situación de riesgo (v.gr.: EQ 1442/2012)

También se ha detectado la existencia de una denuncia falsa de malos tratos, ante lo cual se ha sugerido al Instituto Canario de la Vivienda tomar las medidas correctoras y disciplinarias contempladas en la Ley ante las irregularidades detectadas: no realizar averiguación previa alguna para constatar lo denunciado y asistir a la menor, tal y como exige el Ordenamiento Jurídico. Además, se le recordó su obligación de colaboración con el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, para aclarar la situación de posible riesgo de la menor, en la investigación previa que se llevaba a cabo (EQ 0126/2011).

### **Acoso Escolar.**

La Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de Canarias publicó la Orden de 11 de abril de 2013, por la que se crea y regula el fichero de datos de carácter personal denominado “Atención e intervención psicológica en acoso escolar”.

Dicha publicación encuentra precedentes y vinculación con la actividad del Diputado del Común que, en la tramitación del expediente de queja de referencia EQ 2198/2008, había obtenido el compromiso de la Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa de proceder a desarrollar una aplicación informática que permitiese obtener datos útiles para un adecuado estudio del acoso escolar. Se posibilitaba, con la iniciativa incidir en la productividad al facilitar el acceso concurrente a búsquedas de información compleja, evitando la redundancia de los datos y mejorando la consistencia de los mismos. Así mismo, se hacía posible compartir referencias homogeneizadas, protegiendo su integridad y seguridad en el tratamiento y mejorando la conservación de la información.

### **Adopción.**

En los procesos de adopción las reclamaciones se relacionan con la disconformidad con la declaración de adoptabilidad de menores. En el estudio de las quejas presentadas no se ha constatado la infracción del Ordenamiento Jurídico (v.gr.: EQ 1171/2011, EQ 0315/2012).

### **Menores extranjeros**

Las quejas relacionadas con menores extranjeros no acompañados se han reducido de manera notable. En 2013, se tramitaron por la inadecuada actuación del personal de un CAME, en el proceso de actuaciones tendentes a la obtención de la nacionalidad de dos jóvenes. En ambos casos, el desarrollo de la intervención administrativa finalizó siendo corregido y se orientó la solución del problema (EQ 0943/2011, EQ 0944/2011).

## **CAPÍTULO IX**

### Consideraciones del Diputado del Común



## CAPÍTULO IX

### Consideraciones del Diputado del Común

En el año que se informa en las oficinas del Diputado del Común se han atendido a un total de 10.631 ciudadanos, lo que supone un incremento del 10 por ciento sobre las actuaciones del pasado ejercicio, que ascendió a 9.649. Las intervenciones consistieron en asesoramiento y orientación a los interesados, y en múltiples ocasiones derivaron en quejas formales.

En la Sede, y en las demás oficinas de las islas de Gran Canaria y Tenerife, los ciudadanos fueron atendidos por los administrativos y por los técnicos asesores. En las oficinas de las islas de Lanzarote, Fuerteventura, La Gomera y El Hierro, fueron orientados por los técnicos asesores en exclusiva (son el único personal en dichas islas).

Los técnicos asesores (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 propuestas de resoluciones de las quejas tramitadas, y se reparten el trabajo por áreas. Las quejas se atienden por materias de trabajo, independientemente de las islas en las que hayan sido presentadas y donde esté ubicado el letrado asesor.

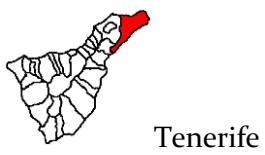
UBICACIÓN DEL TÉCNICO ASESOR	ÁREA DE TRABAJO Y Nº DE EXPEDIENTES
 El Hierro	Servicios Sociales / 106
 Fuerteventura	Cultura / 2 Educación / 51
 Gran Canaria	Salud y Sanidad Pública / 77 Seguridad Pública / 121 Mayores / 28 Discapacidad / 153 Economía y Hacienda / 195 Deportes / 4 Política Territorial / 84
 La Gomera	Servicios Urbanos / 35 Turismo y Transportes / 11 Comercio y Consumo / 24



Agricultura y Pesca / 2  
Vivienda / 105

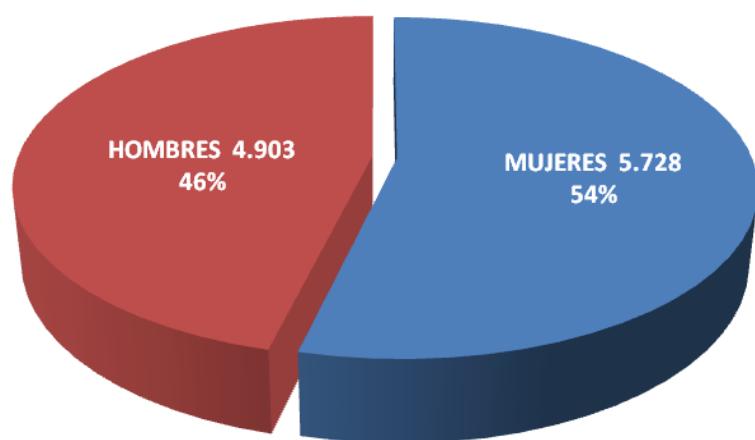


Obras Públicas / 20  
Servicios Públicos / 100  
Igualdad / 5

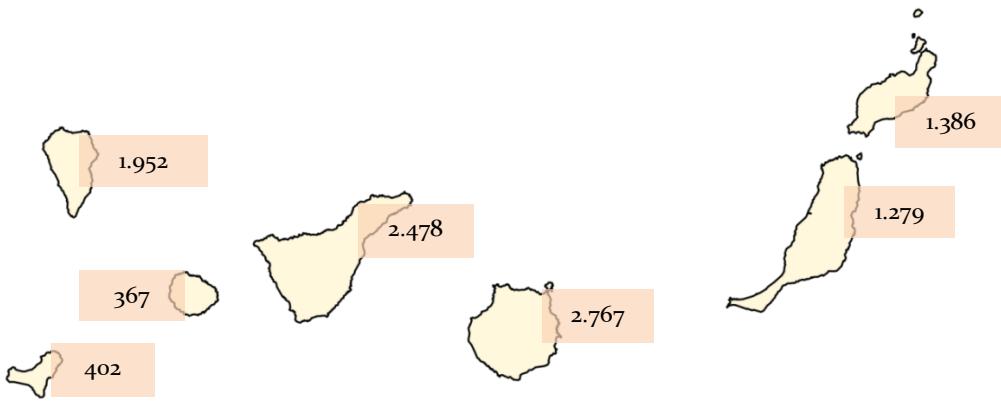


Justicia / 195  
Seguridad Social / 73  
Medio Ambiente / 7  
Actividades Clasificadas / 66  
Trabajo y Función Pública / 115  
Menores / 25

**GÉNERO DE LOS CIUDADANOS ATENDIDOS PERSONALMENTE  
EN LAS OFICINAS DEL DIPUTADO DEL COMÚN EN EL AÑO 2013**

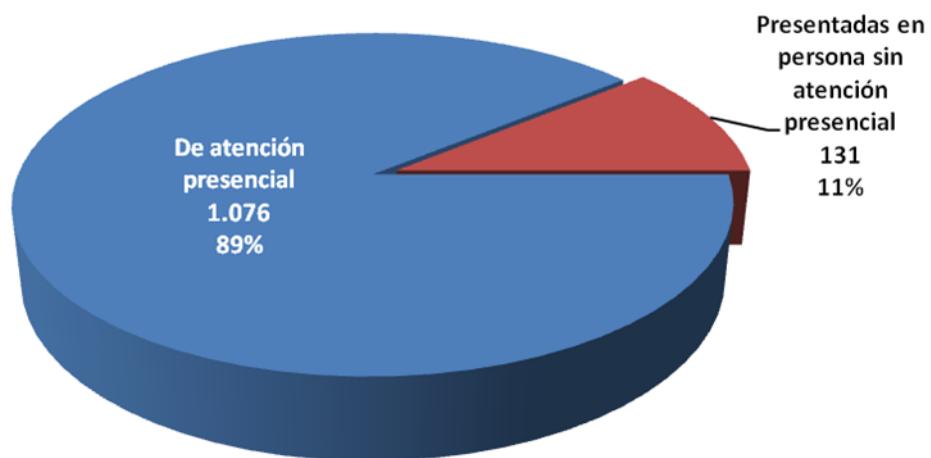


### 10.631 CONSULTAS PERSONALES EN OFICINAS

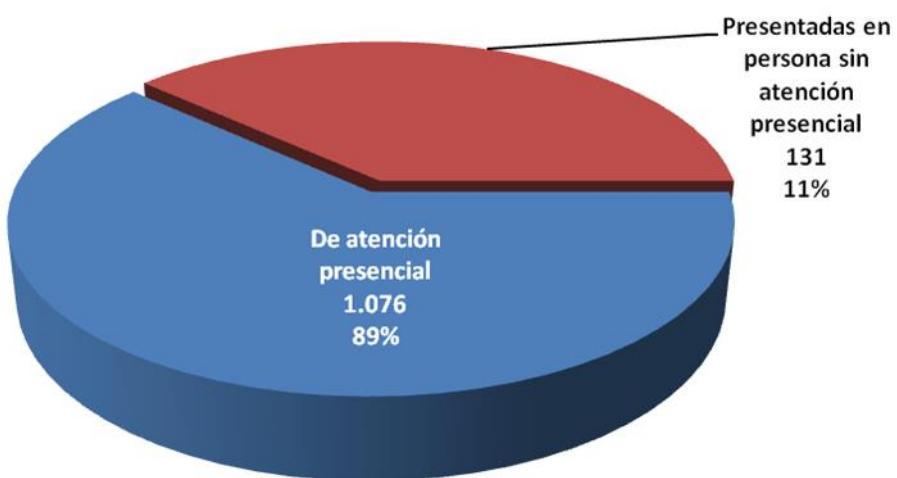


UBICACIÓN	PERSONAS ATENDIDAS
Ofic. Las Palmas de Gran Canaria	2.767 ciudadanos
Oficina Santa Cruz de Tenerife	2.478 ciudadanos
Sede de Santa Cruz de La Palma	1.952 ciudadanos
Oficina Arrecife	1.386 ciudadanos
Oficina Puerto del Rosario	1.279 ciudadanos
Oficina Valverde	402 ciudadanos
Oficina San Sebastián de La Gomera	367 ciudadanos

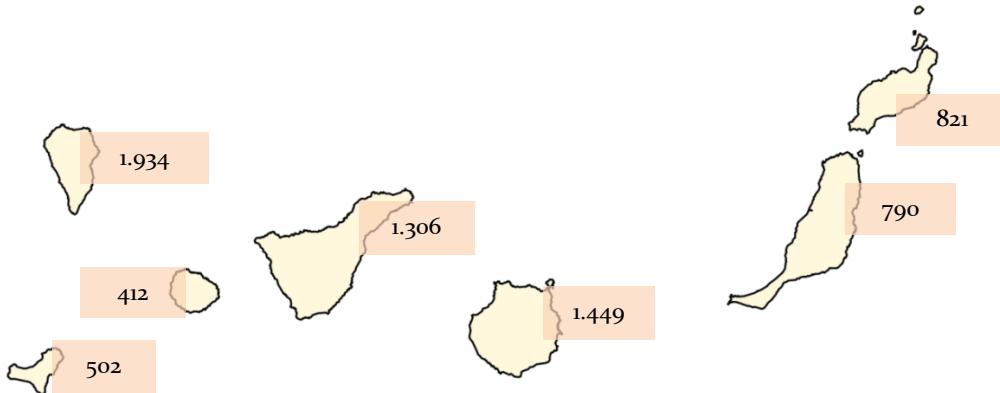
QUEJAS PRESENTADAS FRUTO DE LAS ATENCIÓNES  
PRESENCIALES EN LAS OFICINAS

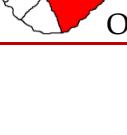


QUEJAS PRESENTADAS FRUTO DE LAS CONSULTAS POR E-MAIL



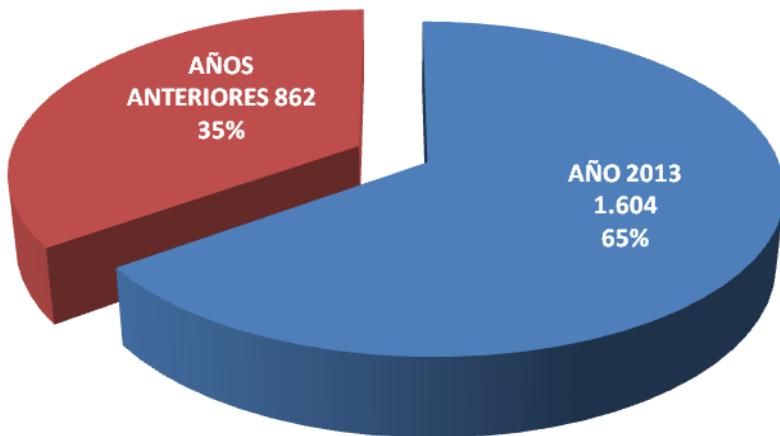
### 7.214 CONSULTAS TELEFÓNICAS EN OFICINAS



UBICACIÓN	CONSULTAS TELEFÓNICAS
 Ofic. Las Palmas de Gran Canaria	1.449 llamadas
 Oficina Santa Cruz de Tenerife	1.306 llamadas
 Sede de Santa Cruz de La Palma	1.934 llamadas
 Oficina Arrecife	821 llamadas
 Oficina Puerto del Rosario	790 llamadas
 Oficina Valverde	502 llamadas
 Oficina San Sebastián de La Gomera	412 llamadas

EXPEDIENTES GENERALES	EXPEDIENTES AÑO 2013	EXPEDIENTES AÑOS ANTERIORES	ARCHIVADOS	ARCHIVADOS 2013	ARCHIVADOS AÑOS ANTERIORES
2.466	1.604	862	1.057	554	503

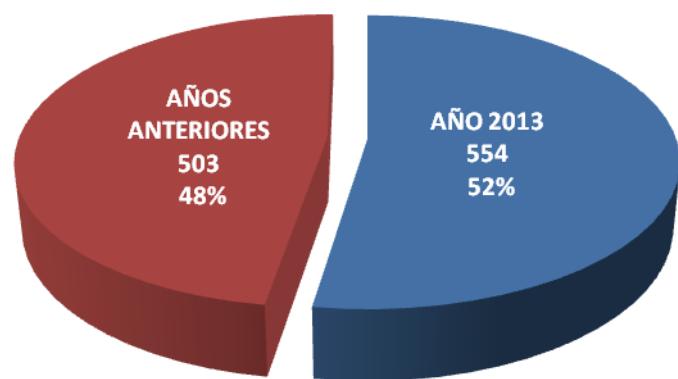
### TRAMITACIÓN GENERAL DE EXPEDIENTES AÑO 2013



EXPEDIENTES GENERALES	AÑO 2013	QUEJAS INADMITIDAS 2013	QUEJAS TRASLADADAS 2013	QUEJAS TRAMITADAS 2013	EXPEDIENTES DE AÑOS ANTERIORES	QUEJAS TOTALES TRAMITADAS 2013
2.466	1.604	174	244	1.430	862	2.292
QUEJAS TRAMITADAS	AÑO 2013	ARCHIVADAS	AÑOS ANTERIORES	ARCHIVADAS	ARCHIVO GENERAL	ARCHIVO GENERAL DE QUEJAS TRAMITADAS
2.292	1.430	554 (39%)	862	503 (58%)	1.231	54%
QUEJAS TRAMITADAS AÑO 2013		% DE QUEJAS ARCHIVADAS			QUEJAS PENDIENTES EN TRAMITE AÑO 2013	
1.430		554 (39%)			876 (61%)	
QUEJAS TRAMITADAS AÑOS ANTERIORES		% DE QUEJAS ARCHIVADAS			QUEJAS PENDIENTES EN TRAMITE AÑOS ANTERIORES	
862		503 (58%)			359 (42%)	

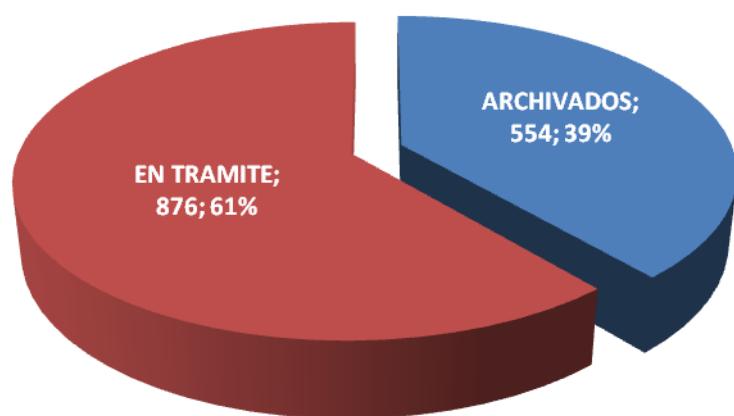
**ARCHIVO GENERAL DE EXPEDIENTES AÑO 2013**

**1.057 ARCHIVOS**

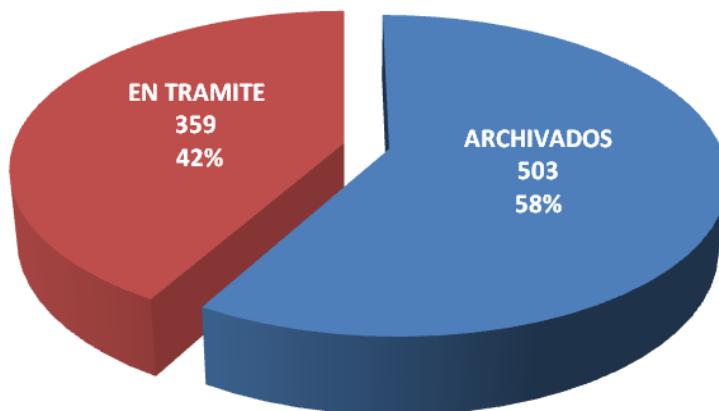


**ARCHIVO DE EXPEDIENTES AÑO 2013**

**554 ARCHIVOS**



**ARCHIVO DE EXPEDIENTES AÑOS ANTERIORES**  
**503 ARCHIVOS**



**DATOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD DEL DIPUTADO DEL COMÚN DURANTE EL AÑO 2013**

2.466 EXPEDIENTES DE QUEJAS	1604 EXPEDIENTES DEL AÑO 2013
	862 EXPEDIENTES DE AÑOS ANTERIORES AL 2013
1.057 EXPEDIENTES ARCHIVADOS	554 expedientes archivados del año 2013
	503 expedientes archivados de años anteriores a 2013
RESOLUCIONES SOBRE EL FONDO DEL ASUNTO	RESOLUCIONES POR FALTA DE COLABORACIÓN
134	527
10.631 PERSONAS ATENDIDAS EN OFICINAS (+ 10% respecto al ejercicio anterior)	5.728 mujeres (54%) 4.903 hombres (46%)
1.157 CONSULTAS POR E-MAIL (+ 25% respecto al ejercicio anterior)	1.157 consultas por e-mail Derivaron 112 quejas
7.214 ATENCIÓNES TELEFÓNICAS (+ 16% respecto al ejercicio anterior)	7.214 consultas telefónicas
<b>EXPEDIENTES ARCHIVADOS DEL AÑO 2013</b>	
Archivo por no observarse vulneración del ordenamiento jurídico.	36%
Archivo por solución.	64%

De los 554 expedientes de queja archivados de las presentadas en el 2013, una vez que se excluyen las quejas de las que no es competente el Diputado del Común para conocer, junto con las que han desistido sus promotores, se alcanzaron un 64 por ciento de archivos por solución y un 36 por ciento de archivos por no haber apreciado vulneración del Ordenamiento jurídico vigente.

## **CAPÍTULO X**

**De la organización por el Diputado del Común de las XXVIII Jornadas  
de Coordinación de los Defensores del Pueblo**



## **CAPÍTULO X**

### **De la organización por el Diputado del Común de las XXVIII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo**

Organización de la XVIII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo.

Durante el año 2013, el Diputado del Común fue el encargado de organizar Las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo. Dichas Jornadas son unos encuentros de trabajo que se organizan con la participación del Defensor del Pueblo de España, y todos los Defensores Autonómicos (Defensor del Pueblo Andaluz, Síndic de Greuges de Catalunya, Valedor do Pobo Galego, Ararteko, Justicia de Aragón, Síndic de Greuges de Valencia, Procurador del Común de Castilla, León, Procuradora General del Principado de Asturias y Defensor del Pueblo de Navarra) y el Defensor del Pueblo de la región de Murcia.

Las mismas versan sobre un tema determinado por consenso previamente. Antes de las Jornadas, se desarrollaron tres talleres. En cada uno de ellos se discutió un tema concreto y se elevaron unas conclusiones finales, que fueron discutidas y valoradas en las Jornadas.

Los talleres se desarrollaron por tres defensorías diferentes a quien organiza las Jornadas, el Diputado del Común, lo que da una clara idea de la coordinación general de estas jornadas. En esta ocasión, los talleres fueron organizados de la siguiente manera: El primero por el Defensor del Pueblo; el segundo por el Síndic de Greuges de Catalunya, y el tercero por el Procurador del Común de Castilla y León.

Finalmente, las conclusiones de los tres talleres previos, ampliadas en virtud de la importancia de los temas que se abordaron, fueron tratadas en las Jornadas de Coordinación, donde todos los Defensores, así como los técnicos de las defensorías, hicieron una verdadera puesta con común del trabajo que se desarrolló en los mismos.

Las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que en el año 2013 alcanzaron su edición número 28, son de vital importancia para el trabajo de los Defensores Autonómicos y el Defensor del Pueblo. En estas reuniones, todos los defensores realizan una puesta en común sobre su trabajo, tanto desde el punto de vista de la legislación común en lo nacional, como en la diversidad y disparidad del ámbito autonómico. Por ello es tan importante esta conexión del trabajo de todas las defensorías de España, dado que de las experiencias compartidas entre todas ellas se puede avanzar y mucho para mejorar la atención a los ciudadanos.

La organización recae de manera rotatoria cada año en una defensoría distinta. Esta es la segunda ocasión que las Jornadas las organiza el Diputado del Común, la anterior fue la número XIII, en 1998.

La XXVIII edición de las Jornadas de Coordinación se celebraron en Teguise, isla de Lanzarote los días 30 y 31, bajo el título: “La aplicación en España de la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con Discapacidad”.

El encuentro nos permitió conocer el trabajo de las defensorías en relación con los derechos que reconoce la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, a la vez que sirvió para profundizar en el estudio de ese Tratado Internacional. Para ello contamos con la valiosa colaboración de excelentes ponentes especializados en la materia. El programa de las jornadas, los trabajos previos a la misma, los ponentes y participantes que asistieron, las conferencias que se dieron y las conclusiones a las que se llegó, figuran en la página web del Diputado del Común ([www.diputadodelcomun.org](http://www.diputadodelcomun.org)), que recomendamos su visita para conocer con detalle el alcance y la trascendencia de los asuntos tratados en materia de discapacidad.

Asistieron los titulares del Defensor del Pueblo de España, el Ararteko del País Vasco, el Defensor del Pueblo Andaluz, el Síndic de Greuges de Catalunya, el Justicia de Aragón, el Procurador del Común de Castilla y León, la Procuradora General de Asturias, el Valedor do Pobo de Galicia, el Defensor del Pueblo de Navarra, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y El Defensor del Pueblo de la Región de Murcia.

Para el desarrollo de los temas que se abordaron durante las Jornadas, contaron con la asistencia de expertos en la materia, cuya opinión enriqueció considerablemente el debate y las conclusiones que se trajeron de cara a impulsar la mejora de las condiciones de vida de las personas con discapacidad. Así las cosas, intervinieron en esta asamblea anual de las defensorías de España:

- Sr. D. Bartolomé José Martínez García.
- Sra. Dña. Patricia Cuenca Gómez
- Sra. Dña. María Rosa Rubio Ramos
- Sra. Dña. Beatriz González López-Valcárcel
- Sra. Dña. Judith Macaya Alcina.
- Sr. D. Oscar Moral Ortega
- Sr. D. Víctor Manuel Acosta Rodríguez
- Sra. Dña. Carmen Delia Medina Castellano
- Sra. Dña. Elena Fernández-Cañamaque Rodríguez.
- Sr. D. Carlos Rodríguez Mahou
- Sr. D. Enrique Solana Suárez
- Sr. D. Francisco Fonseca Morillo

El objetivo de las Jornadas fue avanzar en la tarea, que a todos nos impone la Constitución, de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de los individuos y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas. Así, no sólo serviremos a las personas con discapacidad, sino que lograremos una sociedad mejor. Sin duda, estamos convencidos de que una sociedad avanzada es aquella que se preocupa por la total integración de las personas con discapacidad en la misma y, los defensores nos proponemos lograrlo.

Las conclusiones que finalmente aprobamos al término de la reunión, que enumeramos a partir del siguiente párrafo, deberán servir de impulso para que las Administraciones Públicas, teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1.1 y 10 de nuestra Constitución, revisen sus actuaciones y agilicen las modificaciones necesarias en nuestro marco jurídico para adaptarlo a la Convención.

Los Defensores del Pueblo, reunidos con ocasión de las XXVIII Jornadas de Coordinación, y habiendo analizado concienzudamente la aplicación en España de la Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad a los cinco años de su entrada en vigor llegamos de forma unánime a las siguientes conclusiones:

1. La Convención establece un nuevo paradigma respecto de la discapacidad que supera la visión asistencialista para proponer un modelo social de la discapacidad basado en los derechos humanos.
2. Deben abordarse con urgencia reformas legales que ajusten los ordenamientos jurídicos al tratamiento que ofrece la Convención con relación a la capacidad jurídica. Dicha reforma, ha de superar definitivamente el modelo de "sustitución de la voluntad" para asumir el de "apoyo o asistencia en la toma de decisiones". A tal efecto resulta necesario dotar a la Administración de Justicia de los medios suficientes para poder desarrollar este nuevo enfoque.
3. La necesaria reforma legal de la medida de internamiento involuntario, que deriva de los pronunciamientos del Tribunal Constitucional, debería aprovecharse para desvincular dicha medida de la idea de discapacidad y abordar todas las situaciones en las que una persona (con discapacidad o no), puede ser ingresada sin su consentimiento.
4. La contención física o farmacológica puede constituir una restricción de derechos fundamentales y, como tal, requiere de un régimen de aplicación y supervisión especialmente estricto, tanto en lo referente a su autorización, como a su prolongación en el tiempo.
5. En la actual situación de crisis económica, es necesario fortalecer y garantizar los derechos de los padres con discapacidad y de sus hijos, diseñando una

serie de medidas de apoyo que eviten que la discapacidad pueda llevar a la retirada de la tutela de los hijos.

6. Recomendamos a las Administraciones que revisen y actualicen la múltiple terminología que emplean para referirse a la discapacidad, con el fin de favorecer un cambio de percepción, y luchar contra los estereotipos y prejuicios.
7. Los Defensores proponemos el establecimiento de un sistema unificado de acreditación de la discapacidad, como el que prevé la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
8. Resulta inexcusable que se activen los trabajos para disponer de un nuevo baremo de evaluación de discapacidades que supere las limitaciones del actual, muy centrado en los aspectos de tipo físico o sensorial.

Los Defensores reclamamos una aplicación más estricta de las facultades inspectoras y, en su caso, sancionadoras en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal, dada la implicación de esta normativa. Esta situación entraña el riesgo de que estas conquistas legales acaben siendo consideradas meras declaraciones retóricas.

9. Consideramos necesario difundir en la sociedad los valores fundamentales de la educación inclusiva y promover políticas acordes con los principios del modelo social de la discapacidad que se concreten en cambios respecto de los servicios de apoyo al sistema educativo, los criterios de evaluación, así como la formación permanente del profesorado.
10. Instamos a las Administraciones Pùblicas a que continúen con la adopción de medidas de discriminación positiva para alcanzar la igualdad material de las personas con discapacidad respecto del empleo. Asimismo, es necesario propiciar una mayor sensibilización social sobre sus posibilidades laborales más allá de los mecanismos destinados específicamente para las personas con discapacidad. Es igualmente importante avanzar en la adaptación de los lugares y puestos de trabajo, así como favorecer una línea estable de incentivos y subvenciones a tal fin.
11. Proponemos la inclusión de un concepto unificado de personas con discapacidad en el ordenamiento tributario, que aporte seguridad jurídica y garantice un tratamiento uniforme en su aplicación.

12. Los Defensores del Pueblo reclamamos a los poderes públicos que asuman, en el marco de lo establecido en la Constitución, el inaplazable compromiso de supresión de las barreras que impiden el ejercicio real y efectivo de los derechos de las personas con discapacidad. En particular, respecto a las arquitectónicas y urbanísticas, los Defensores apelan a la coordinación de las entidades locales a través de la Federación Española de Municipios y Provincias.









## **CAPÍTULO XI**

### Otras Actividades



## **CAPÍTULO XI**

### **Otras Actividades**

#### **ENERO**

- 
- Día 21 Rueda de prensa en Gran Canaria. Avance de los datos del informe anual de 2012 y las actuaciones de oficio abiertas sobre la Ley de Dependencia.
- Día 22 Entrevista Mancomunidad del Sur de Gran Canaria.
- Día 23 Entrevista programa “El Debate” de RTVE en Canarias.
- Día 24 Acto conmemorativo de la Cámara de Comercio de Las Palmas de Gran Canaria.
- Día 25 Entrevista en Canarias Radio la Autonómica.
- Día 29 Acto “Día de la Paz” de las Escuelas Unitarias en Santa Cruz de La Palma.



- Día 31 Entrevista radiofónica “Onda Cero”

#### **FEBRERO**

- 
- Día 1 Reunión Junta Directiva de la MAC en La Palma.
- Día 11 Entrevista Radio Faycan “El Espejo Canario”.
- Día 19 Reunión en la Sede del Consejo General del Poder Judicial en Madrid, modificación del convenio de colaboración entre ambas instituciones, reduciendo de dos a un encuentro al año.
- Día 22 Entrevista Cadena Cope.

Día 26 Charla Instituto de secundaria de El Cristo en Las Palmas de Gran Canaria.



Día 28 Presentación Informe Anual 2012 , al Presidente del Parlamento de Canarias.



**MARZO**

- Día 6 Entrevista Radio Club Tenerife.
- Día 10 Reunión con los afectados de la Hipoteca Joven del Gobierno de Canarias.
- Día 19 I Taller XXVIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo (Defensora del Pueblo) en Madrid y almuerzo con el Defensor del Pueblo Europeo.
- Día 24 Reunión con el Concejal Responsable del Área de Emergencia del Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana.

**ABRIL**

- Día 2 El Diputado del Común defiende el informe anual del ejercicio 2012 ante la Comisión de Gobernación, Justicia y Desarrollo Autonómico del Parlamento de Canarias.
- Día 5 Seguimiento de quejas en la Isla de Fuerteventura.
- Día 12 Visita del Cónsul en Canarias del Reino de Marruecos.
- Día 11 Entrevista para la Cadena Ser y El País.
- Día 15 Entrevista en Teide Radio “Las mañanas del Mencey”
- Día 19 Reunión con concejales de NC y CIUCA del Ayuntamiento de Mogán sobre la grabación de los plenos en dicha corporación municipal.
- Día 22 II Taller sobre empleo y fiscalidad, celebrado por el Sindic de Greuges de Catalunya, preparatorio de las XXVIII Jornadas de coordinación.
- Día 24 Entrevista Radio Canarias.
- Día 25 Entrega Premios Ser Canario, de la Cadena Ser de Las Palmas de Gran Canaria.
- Día 26 Asistencia a los actos conmemorativos del XXXV aniversario de Asinca.

**MAYO**

- Día 6 Reunión con el Director General de Dependencia, Infancia y Familia del Gobierno de Canarias en Las Palmas de Gran Canaria.
- Día 9 Presidencia del Gobierno de Canarias, entrega de los premios de periodismo europeo Salvador de Madariaga en Santa Cruz de Tenerife.
- Día 10 Presentación en el Parlamento de Canarias del libro del periodista Miguel Ángel Aguilar.
- Día 10 Foro con el Comisario Joaquín Almunia en el Hotel Mencey. Acto homenaje aniversario del nacimiento de Benito Pérez Galdós en Las Palmas de Gran Canaria.
- Día 15 Entrega de Medalla de oro de Madrid a las Cortes Constituyentes en 1977 en el Ayuntamiento de Madrid.
- Día 20 Reunión con los colectivos LGTB.
- Día 21 Reunión con la Junta directiva de la Asociación de Niños Peregrinos.
- Día 29 Entrevista Radio Nacional de España en Canarias
- Día 30 Acto Institucional del día de Canarias en Santa Cruz de Tenerife.

## JUNIO

- Día 12 Presentación Informe Anual del 2012 ante el Pleno del Parlamento de Canarias.



- Día 14 Acto de Toma de Posesión del Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Canarias.
- Día 19 Entrevista Canarias Radio la Autonómica.

## JULIO

---

- Día 11 Jornada de Seguimiento y Control de Expedientes en Arrecife de la Isla de Lanzarote.
- Día 14 Acto Institucional, misa solemne y procesión Bajada de la Virgen de los Reyes, en Valverde.
- Día 15 Jornada de Seguimiento y control de Expedientes de La isla de El Hierro. Reunión con la Asociación Insular de Personas con Discapacidad el Sabinal de la isla de el Hierro.
- Día 18 Reunión con el Alcalde de Tinajo en Gran Canaria
- Día 22 Reunión con los Concejales del Partido Popular del Ayuntamiento de Tejeda sobre obras para suprimir la barrera arquitectónica en la entrada del edificio municipal
- Día 29 Unión de estudiantes de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

## SEPTIEMBRE

---

- Día 10 Reunión con la Junta Directiva de la Asociación de Mayores Rosendo Alonso el Hierro.
- Día 12 Puesta en funcionamiento de las red social Twitter y distribución de noticias por canales RSS.
- Día 16 Entrevista Radio Club Tenerife.
- Día 23 Reunión con el Presidente del Tribunal superior de Justicia de Canarias.
- Días 27 y 28 Jornadas de defensores iberoamericanos en el Centro de Estudios Políticos y Constitucionales (Ministerio de la Presidencia-Madrid).
- Día 29 Acto Institucional conmemorativo del XXX aniversario del Defensor del Pueblo en el Palacio del Senado.



Día 30 Apertura del Año Judicial en Canarias.

## OCTUBRE

---

- Día 1 Reunión con Diputados Autonómicos de Lanzarote, para trasladarle la actividad de la Oficina Insular.
- Días 7 y 8 Actos conmemorativos de la Bajada de la Virgen de Guadalupe en la Gomera.
- Día 18 Reunión con los representantes de las Plantas de asfalto de Los Llanos Aridane.
- Día 14 Reunión con Diputados Autonómicos de Fuerteventura, para trasladarle la actividad de la Oficina Insular.
- Día 16 Entrevista TVEC.
- Día 22 Rueda de prensa, presentación de las XXVIII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo.
- Días 30 y 31 Celebración de las XXVIII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo en Teguise, Lanzarote.
- Días 30 y 31 Visita a centros Insulares de discapacitados de Lanzarote.



## NOVIEMBRE

---

- Día 6 Entrevista “Canarias 7”.
- Día 12 Reunión con el Director General de Dependencia, Infancia y Familia del Gobierno de Canarias.
- Día 14 Desayuno de trabajo con la Defensora del Pueblo en Madrid
- Día 20 Entrevista Teidevisión en la Orotava.
- Día 26 Reunión con la Diputada Autonómica del Grupo Mixto Doña Carmen Rosa Hernández Jorge.
- Día 28 Entrega de los Premios Forum en la ciudad de La Laguna.
- Día 29 Visita a la Sede del Centro de Educación de Infantil y Primaria Gabriel Duque Acosta en Santa Cruz de Tenerife.

## DICIEMBRE

---

- Día 2 Reunión con Delegación del Colegio de Psicólogos de Las Palmas
- Día 3 Reunión con la Directora General de Políticas Sociales e Inmigración del Gobierno de Canarias.
- Día 13 Acto de recepción de los documentos del Archivo Juan Negrín por la Fundación de su nombre.
- Día 16 Reunión con la Directora General de Vivienda del Gobierno de Canarias.
- Día 17 Acto Institucional conmemorativo del XXV aniversario de la FECAM en Santa Cruz de Tenerife.
- Día 18 Entrega de los “Premios CEPSA al valor social 2013” en Santa Cruz de Tenerife





**ANEXO**  
Gestión Económica



## **ANEXO**

### **Gestión Económica**

#### **LIQUIDACION DEL PRESUPUESTO**

La dotación económica para el funcionamiento de la Institución del Diputado del Común constituye un programa específico en el presupuesto del Parlamento de Canarias, y su gestión se acomoda 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.

Ley 10/2012, de 29 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2013 (BOC nº 254, de 31 de diciembre de 2012) consigna en su Sección 01 Parlamento de Canarias, Servicio 01 Servicios Generales y Programa 911B Diputado del Común, un total de DOS MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL CIENTO DIECIOCHO EUROS (2.547.118,00 €) como dotación presupuestaria inicial para el ejercicio, según se detalla:

<b>Capítulo I</b>	Gastos de Personal	2.012.080,00 €
<b>Capítulo II</b>	Gastos Corrientes	457.900,00 €
<b>Capítulo VI</b>	Inversiones Reales	77.069,00 €
<b>Capítulo VIII</b>	Activos Financieros	69,00 €
<b>CREDITO PROGRAMA 911B:</b>		<b>2.547.118,00 €</b>

Constituye esta dotación inicial un incremento negativo del TRECE CON SEIS POR CIENTO (-13,06%) respecto de la consignada para el ejercicio 2012, que ascendía a DOS MILLONES NOVECIENTOS TREINTA MIL CUARENTA Y NUEVE EUROS (2.930.049,00€).

Al cierre del ejercicio económico de 2013, el porcentaje de ejecución del presupuesto fue del NOVENTA Y CINCO CON CINCUENTA Y CINCO POR CIENTO (95,55%) con un remanente de CIENTO VEINTIOCHO MIL SEISCIENTOS VEINTICINCO EUROS CON SESENTA Y NUEVE CÉNTIMOS (128.625,69 €), siendo el Balance de Gastos y Pagos por Capítulos, a fecha 31 de diciembre de 2013, el que sigue:

	Crédito	Autorizaciones/ Disposiciones	Total Pagos	Pendiente de Pago	Disponible
<b>Capítulo I</b>	2.012.080,00 €	1.930.461,02 €	1.877.407,58 €	53.053,44 €	81.618,98 €
<b>Capítulo II</b>	457.900,00 €	466.735,03 €	441.472,96 €	27.262,07 €	-8.835,03 €
<b>Capítulo VI</b>	77.069,00 €	21.227,26 €	12.980,86 €	8.246,40 €	55.841,74 €
<b>Capítulo VIII</b>	69,00 €	15.452,65 €	15.452,65 €	0,00 €	0,00 €
<b>TOTAL 911B</b>	<b>2.547.118,00 €</b>	<b>2.433.875,96 €</b>	<b>2.347.314,05 €</b>	<b>88.561,91 €</b>	<b>128.625,69 €</b>

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

	Crédito	Disposiciones	Disponible	Ejecución
<b>Capítulo I</b>	2.012.080,00 €	1.930.461,02 €	81.618,98 €	95,94%
<b>Capítulo II</b>	457.900,00 €	466.735,03 €	-8.835,03 €	101,93%
<b>Capítulo VI</b>	77.069,00 €	21.227,26 €	55.841,74 €	27,58%
<b>Capítulo VIII</b>	69,00 €	15.452,65 €	0,00 €	100,00%
<b>TOTAL 911B</b>	<b>2.547.118,00 €</b>	<b>2.433.875,96 €</b>	<b>128.625,69 €</b>	<b>95,55%</b>





MMXIII

