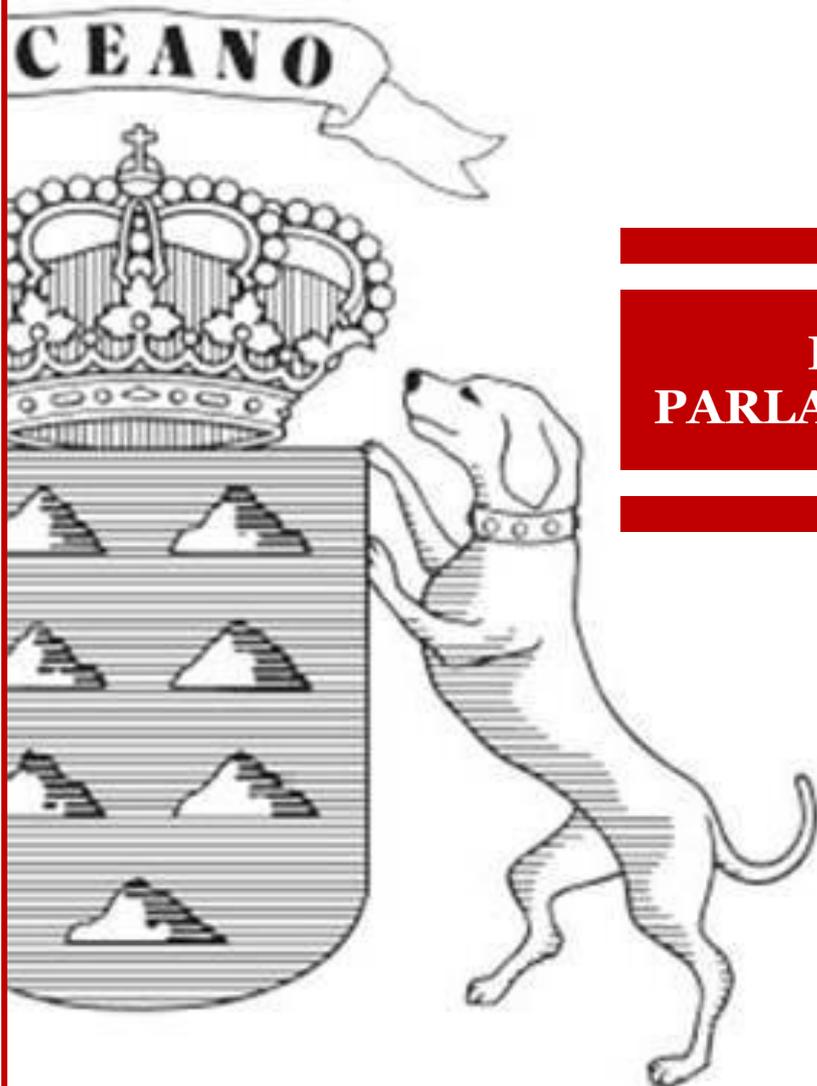


**El Diputado del Común**

PARLAMENTO  
DE CANARIAS

**2015**

***INFORME ANUAL***



**PRESENTADO AL  
PARLAMENTO DE CANARIAS**

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

**© Diputado del Común 2016**

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

**Depósito Legal TF 215-2016.**



## El Diputado del Común

---

PARLAMENTO  
DE CANARIAS



**Informe Anual 2015**  
**presentado al Parlamento de Canarias**  
**por el Excmo. Sr. don**  
**Jerónimo Saavedra Acevedo**  
**Diputado del Común**  
**el día 16 de marzo de 2016.**



# Índice

	Página
<b>Presentación</b>	1
<b>CAPÍTULO I</b> De las Actuaciones del Diputado del Común	3
<b>CAPÍTULO II</b> De las Quejas presentadas en el año 2015	9
<b>CAPÍTULO III</b> De la Inadmisión de quejas y sus causas; de las vivas	41
<b>CAPÍTULO IV</b> De la Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias	49
<b>CAPÍTULO V</b> De las Resoluciones del Diputado del Común	123
<b>CAPÍTULO VI</b> De las Actuaciones de Oficio	143
<b>CAPÍTULO VII</b> De la falta de colaboración con el Diputado del Común en sus investigaciones	153
<b>CAPÍTULO VIII</b> Del Menor	169
<b>CAPÍTULO IX</b> Consideraciones del Diputado del Común	185
<b>CAPÍTULO X</b> XXX Aniversario del Diputado del Común	195
<b>CAPÍTULO XI</b> Otras Actividades	203
<b>ANEXO DE GESTIÓN ECONÓMICA</b>	215



## Presentación

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común se da cuenta al Parlamento y a la sociedad Canaria de la gestión realizada durante el año 2015.

A través de este informe volvemos a insistir en dar mayor relevancia a la labor del Diputado del Común de asistir al ciudadano que acude a la Institución planteándole sus inquietudes, dudas y problemas, como se hizo en el informe 2014, que al registro formal de las quejas, y así, han acudido al Diputado del Común diecinueve mil novecientas cincuenta y cuatro personas (19.954) un tres por ciento más que el año 2014, pues esta Defensoría no sólo se limita a tramitar las quejas que le presentan los ciudadanos, o las derivadas de las actuaciones de oficio que se decidan incoar, sino que lo más importante, lo que representa el mayor número de recursos institucionales, es el servicio público asistencial que se da al ciudadano que plantea su consulta de manera presencial (11.096 ciudadanos), siguiéndole la telefónica (7.615) y, por último, por medios electrónicos (1.243), que se detallan en el siguiente capítulo.

Se continúa en la línea de aumento progresivo, año tras año, de las quejas presentadas, contabilizándose 1.819 nuevas en el presente, un incremento del 10,4 por ciento con respecto al año anterior, del que se informará en el Capítulo II, adelantando en este momento el camino ascendente de la presentación de quejas desde el año 2011 (1.217), ejercicio 2012 (1.586), 2013 (1.604) y 2014 (1.648), un aumento acumulado cerca del cincuenta por ciento (49,6%). Por el contrario, el Defensor del Pueblo estatal ha informado de un descenso en la relación de las quejas que le presentaron los ciudadanos de Canarias del 16,6 por ciento, pese a que esta Institución le trasladó 186 quejas de su competencia, lo que representa casi el 30 por cien de las quejas de Canarias tramitadas por dicha defensoría (622). Quizás se deba a que la ciudadanía canaria conoce mejor la labor de su defensor y encuentra mayor eficacia de la Institución que le es más cercana, en relación con la Administración Pública a supervisar.

La colaboración de las Administraciones Públicas de Canarias con las actuaciones del Diputado del Común ha mejorado, con carácter general, en el ejercicio 2015 con respecto a la gestión del 2014, sin embargo sigue existiendo falta de celeridad de algunas de ellas en informar sobre lo que le solicita la Institución y, por qué no, de cultura democrática, de explicar o dar cuenta de lo que se hace, en definitiva lo que está tan de moda: ser transparente. Así, en la presente memoria hemos tenido que remitir 424 resoluciones recordando el deber legal de colaborar con las investigaciones del Diputado del Común, 108 Advertencias de declaración de obstruccionismo y efectuado 8 declaraciones de obstruccionismo ante el Parlamento de Canarias, falta de colaboración que se detallará en el Capítulo VII del presente.

En lo que atañe al Diputado del Común, hemos seguido con la filosofía de acortar los plazos y los trámites para la gestión de las quejas, como nos comprometimos en la memoria

de 2013 y 2014, dando información detallada de ello en el Capítulo VII, adelantando aquí que hemos reducido los plazos internos de tramitación de las quejas a menos de la mitad de los que estaban en vigor.

En este ejercicio, ante la gran preocupación de los profesionales de los servicios sociales, el Diputado del Común copatrocinó e intervino, junto con los Colegios oficiales de Trabajadores Sociales de las dos provincias Canarias, en las Jornadas sobre la asunción de las competencias relativas a las prestaciones de los servicios sociales y de promoción y reinserción laboral, que asumirán las Administraciones canarias, como consecuencia de la entrada en vigor de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local y de las leyes 7/2015 y 8/2015, de 1 de abril, de los municipios y cabildos de Canarias, respectivamente, sus conclusiones figuran en el Capítulo IX de Consideraciones del Diputado del Común.

También, los defensores del pueblo nacionales hemos dedicado las jornadas de coordinación a la problemática de la vivienda pública en España, cuyas conclusiones obran en el Capítulo IX de este informe, adelantando en esta presentación que los defensores consideramos que la legislación positiva española debe de dotar de contenido concreto, y exigible, ante la Administración Pública y los Tribunales de Justicia, al derecho a la vivienda, a exigir el disfrute de una vivienda digna y adecuada por los ciudadanos, atendiendo a sus circunstancias familiares, personales y económicas.

Hemos de señalar la participación del Diputado del Común en el encuentro de la Región Europea de la Red de Defensorías de la Mujer, de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, que se reunió en Vitoria-Gasteiz para analizar la situación y las medidas emprendidas por los poderes públicos en materia de Violencia de Género, y al que asistieron integrantes de las Defensorías del Pueblo de España, Andorra y Portugal, cuyas conclusiones obran publicadas en la página web del Diputado del Común.

Por último, debemos destacar que, por iniciativa de esta Institución, la Defensora del Pueblo ha logrado modificar las normas estatales que regulan el empadronamiento en los ayuntamientos, al facilitarlos con independencia del lugar en que vivan y para otorgar los certificados al padre o madre que no tengan la guarda y custodia de su hijo. Asimismo, se ha logrado garantizar el derecho a la igualdad eliminando de la Tarjeta de Residencia en Régimen Comunitario como Familiar Ciudadano de la Unión Europea cualquier referencia sobre la persona a la que está unida o es su cónyuge.

**CAPÍTULO I**  
De las Actuaciones del Diputado del Común



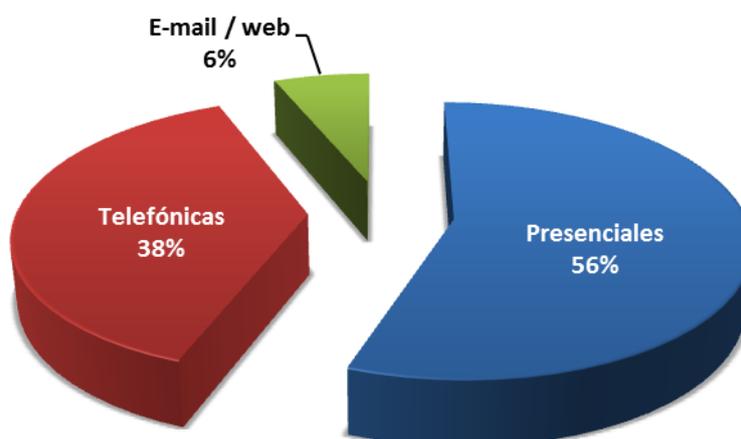
## CAPÍTULO I

### De las Actuaciones del Diputado del Común.

Tal y como se expuso en el informe anual del año pasado, en el que se reestructuró la información de la gestión anual del Diputado del Común, con el fin de reflejar el alcance del servicio público ofrecido al ciudadano por la Institución, todo ello debido a que la Sociedad Canaria, no sólo debe conocer el número de quejas nuevas que cada año se registran en la Institución, sino que también tiene que tomar razón de las personas a las que se atiende de forma personalizada, bien presencial, a través de sus oficinas, repartidas en todas las islas, o bien de forma telefónica y electrónica.

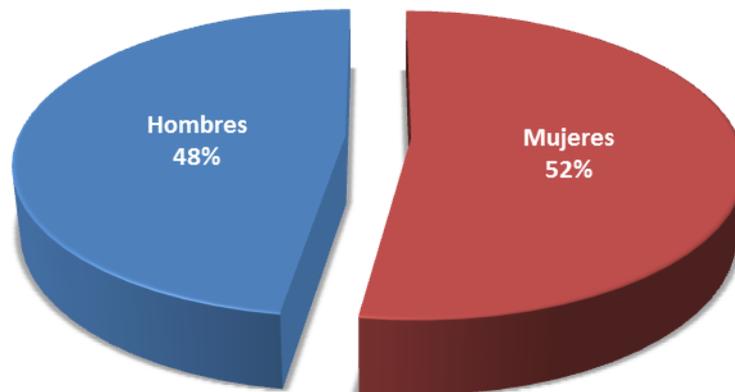
Así, en el 2015 acudieron al Diputado del Común, exponiendo su queja, 19.954, de las cuales, 11.096, fueron atendidas de forma presencial por el personal del Diputado del Común, el cual realiza esta importante función, representando esta cantidad el 56%. Siete mil seiscientos quince (7.615) fueron atendidas vía telefónica, (38%) y 1.243 vía electrónica (consultas página web y correo electrónico) 6%.

<b>TOTAL DE ACTUACIONES CON LOS CIUDADANOS</b>	<b>19.954</b>
<b>Atendidos personalmente</b>	<b>11.096</b>
<b>Atendidos telefónicamente</b>	<b>7.615</b>
<b>Atendidos vía e-mail / página web</b>	<b>1.243</b>



<b>ATENDIDOS PERSONALMENTE</b>	<b>11.096</b>
<b>Género de los ciudadanos atendidos personalmente</b>	
Mujeres	5.814
Hombres	5.282
<b>Quejas presentadas fruto de las atenciones</b>	
De atención presencial	1.104
Presentadas en persona sin atención presencial	115

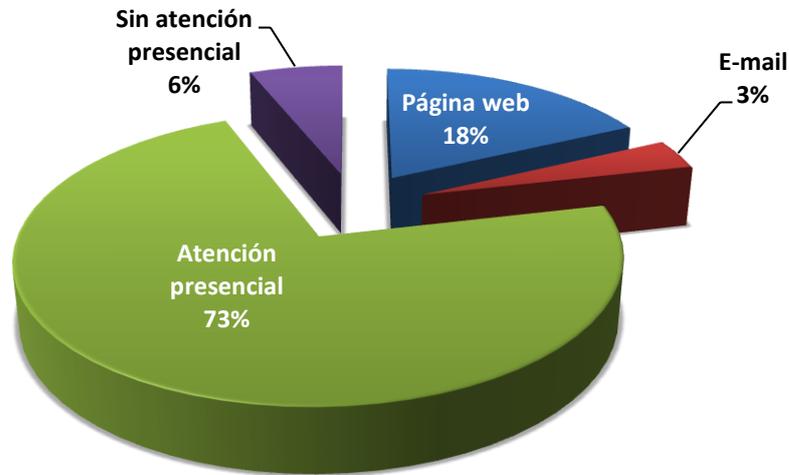
### GÉNERO DE LOS CIUDADANOS ATENDIDOS PERSONALMENTE



<b>ATENDIDOS TELEFÓNICAMENTE</b>	<b>7.615</b>
Consultas sobre quejas en curso	3.562
Consultas sobre presentación de quejas nuevas	1.834
Otras consultas	2.219

<b>ATENDIDOS VÍA E-MAIL / PÁGINA WEB</b>	<b>1.243</b>
<b>Quejas presentadas fruto de las consultas</b>	
Presentadas por e-mail	59
Presentadas por la página web	301
Gestión web: Documento adjuntado	81
Gestión web: Formulario establecido	220

## QUEJAS PRESENTADAS FRUTO DE LAS ATENCIONES



Por las gestiones anteriores, una vez estudiados los asuntos expuestos al personal del Diputado del Común, derivaron en la incoación de mil doscientos diecinueve procedimientos de queja (1.219), lo que implicó que se registrara una queja por cada diez personas atendidas directamente en la Institución, representando el sesenta y siete por cien (67%) del total de las quejas nuevas registradas durante el año 2015 (1.819), y, en consecuencia, para el resto, es decir, dieciocho mil ciento ochenta y tres ciudadanos (18.183), fueron reorientados, mediante el correspondiente asesoramiento jurídico para que ejercitaran la vía más adecuada para resolver su pretensión.

Destacamos este dato de 18.183 ciudadanos atendidos por el Diputado del Común, los cuales fueron debidamente asesorados por el defensor del pueblo de Canarias, es decir, nada más y nada menos que cerca del 94 por ciento del total de personas nuevas atendidas en el año 2015.

Fueron registradas 115 quejas que se presentaron de forma directa en la Institución, sin ser atendidas previamente por su personal, lo que representa el 5,6% del total de las quejas nuevas incoadas en el año.

Por otra parte, el servicio público prestado por el Diputado del Común en el año que se informa no sólo se circunscribió a las nuevas personas atendidas durante el ejercicio, así como a las quejas registradas en el 2015, sino que se extendió a la gestión de las restantes quejas vivas que se siguen tramitando en la Institución, de las que en otro capítulo de este informe se dará cuenta de ellas.



**CAPÍTULO II**  
De las Quejas presentadas en el año 2015



## CAPÍTULO II

### De las Quejas presentadas en el año 2015.

Quejas	Admitidas	Inadmitidas	Trasladadas al Defensor del Pueblo y a otras Instituciones	Colectivas	De oficio	Individuales		Personas
						Hombres	Mujeres	Jurídicas
1.819	1.603	216	201	24	17	872	839	67
<b>Comparativa año 2014</b>								
1.648	1.455	193	221	47	20	828	722	31

Tal y como se ha expuesto, durante el año 2015 se registraron en el Diputado del Común 1.819 quejas nuevas. A través de las mismas, y del presente informe anual, se da cuenta al Parlamento de Canarias de la supervisión de la actuación de la Administración Pública Canaria.

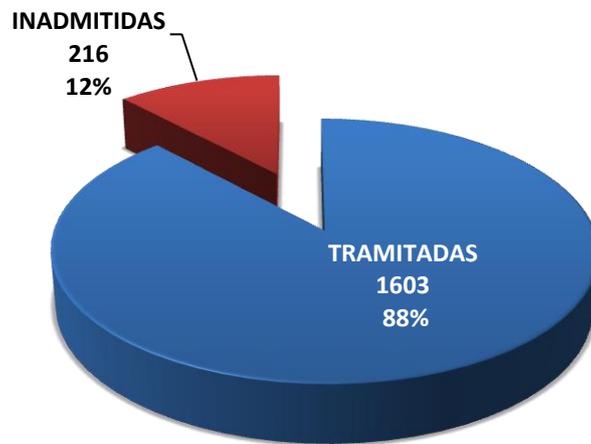
Del total de quejas registradas, y tras su estudio se admitieron a trámite 1.603, lo que significa el ochenta y ocho con uno por ciento de las presentadas (88,1 %).

En el Capítulo III de esta memoria se exponen las causas de inadmisión de las quejas, así como, de las vivas. La tendencia con respecto al pasado año es que siguen aumentando las quejas recibidas, a pesar del gran crecimiento experimentado desde el año 2011 (1.217), 2012 (1.586), 2013 (1.604), 2014 (1.648) hasta el 2015 (1.819), lo que supone, desde la toma de posesión de este titular, *un incremento del cuarenta y nueve con cinco por ciento (49,5%)*.

Bajan las quejas que hemos trasladado a otras instituciones, sobre todo al defensor del pueblo estatal, ello es debido, principalmente, a la mayor colaboración y cooperación de la Administración General del Estado, AGE, en remitirnos la información previa necesaria para poder dirigir la investigación a una Administración Pública Canaria objeto de la queja, (Catastro, en relación con la gestión previa del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, IBI; órganos de la Seguridad Social, embargos de cuenta corriente sin notificación, prestaciones anuladas, etc.) lo han sido por razones competenciales, si bien, para ello, primero se estudia cada queja y se le indica al ciudadano presentador de la misma, previo su consentimiento, que la remitimos a la institución pública competente, si somos autorizados a tal fin, asumiendo el coste el Diputado del Común.

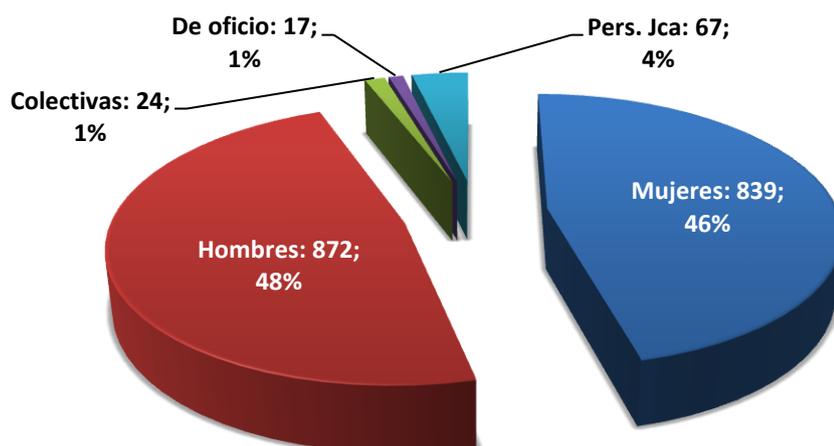
Quejas recibidas		Individuales		Colectivas	De oficio	Per. Jurídica
		Hombres	Mujeres			
<b>TOTAL</b>	<b>1.819</b>	<b>872</b>	<b>839</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>67</b>
<b>INADMITIDAS</b>	<b>216</b>	<b>104</b>	<b>105</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>TRAMITADAS</b>	<b>1.603</b>	<b>768</b>	<b>734</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>62</b>
<b>TRASLADADAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO</b>	<b>186</b>	<b>103</b>	<b>74</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

## ADMISIÓN Y TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS REGISTRADAS EN EL AÑO 2015



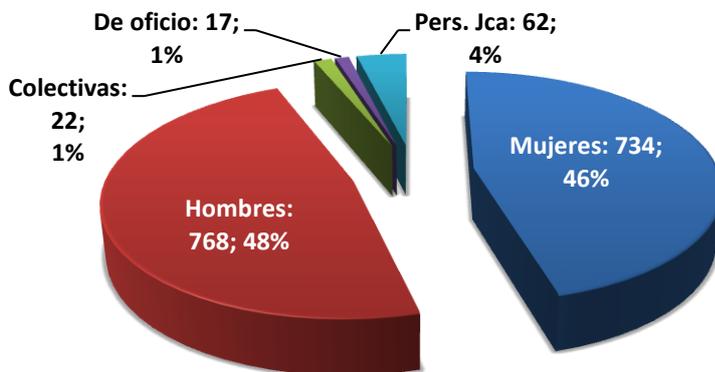
- De las quejas inadmitidas: expresa el artículo 25.2 de la Ley reguladora del Diputado del Común (7/2001, de 31 de julio) que no se tramitarán las quejas anónimas, y que se pueden rechazar aquellas en las que se advierta mala fe, carencia de fundamento o inexistencia de pretensión.

## CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS QUEJAS PRESENTADAS EN EL AÑO 2015



- Gráfico referido a las quejas nuevas presentadas en el 2015.

### CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS QUEJAS TRAMITADAS EN EL AÑO 2015

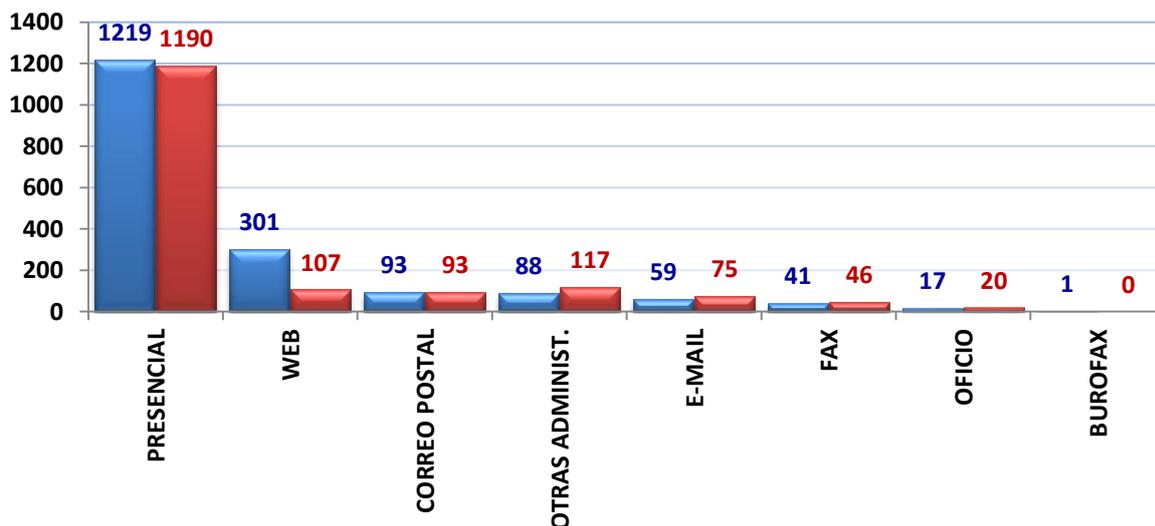


- Representación de las quejas admitidas a trámite durante el ejercicio 2015.

### MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS EN EL AÑO 2015

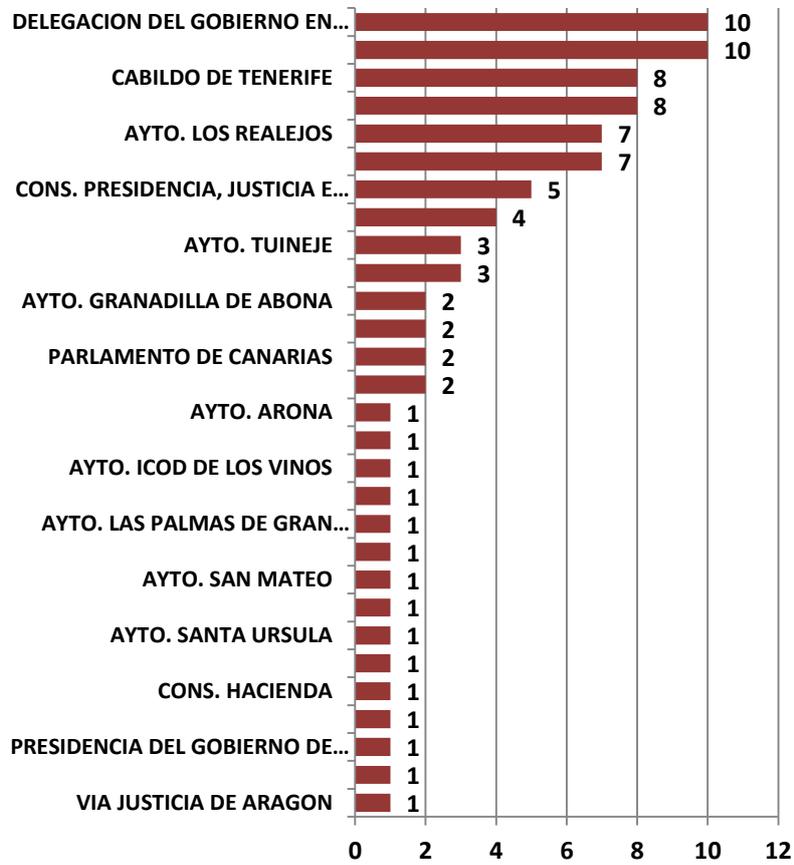
MEDIOS DE PRESENTACION DE LAS QUEJAS, AÑO 2015							
PRESENCIAL	WEB	CORREO POSTAL	OTRAS ADMINISTRACIONES	E-MAIL	FAX	OFICIO	BUROFAX
1.219	301	93	88	59	41	17	1
Comparativa con el año 2014							
1.190	107	93	117	75	46	20	0

### COMPARATIVA CON EL AÑO 2014



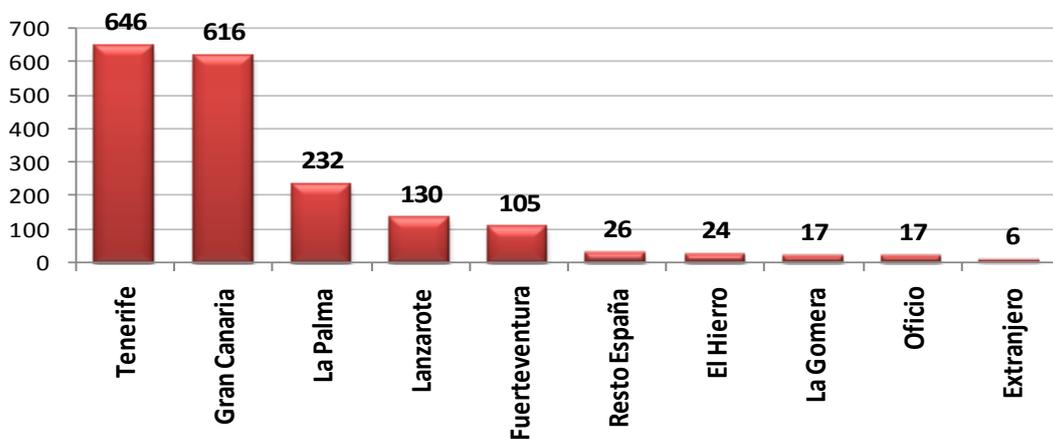
- Del gráfico de barras se observa que en cuanto a los medios de presentación de quejas sigue dominando mayoritariamente el presencial (1.219). La ciudadanía prefiere acercarse a ser atendido personalmente en la oficina del Diputado del Común del lugar de su residencia, lo que representa alrededor del 67 % de las quejas presentadas. También, ha crecido el uso de la página web, bajando el del registro de entrada de otras Administraciones Públicas, como se detalla seguidamente, como el de otros medios.

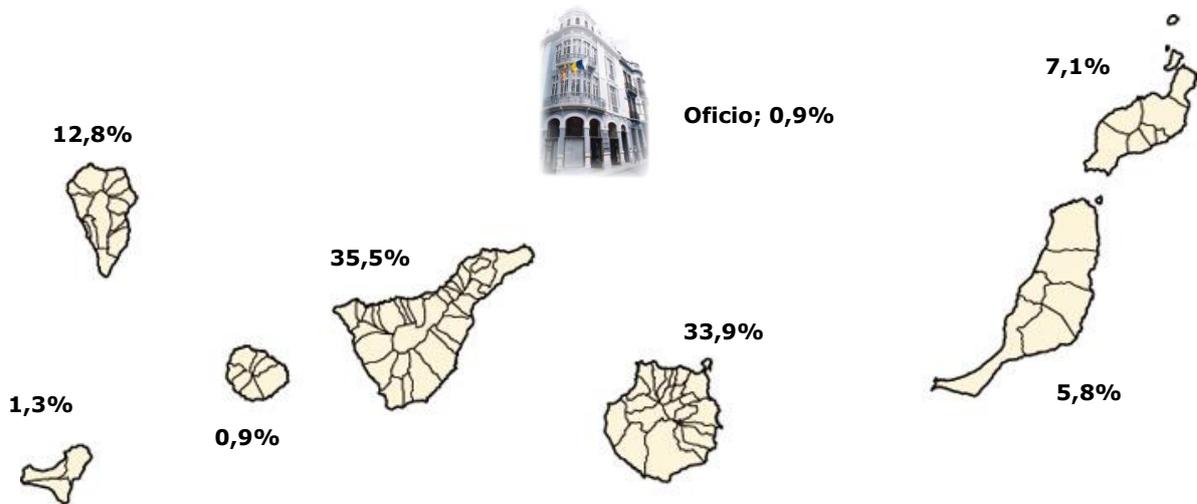
### INSTITUCIONES QUE TRASLADARON QUEJAS AL DIPUTADO DEL COMÚN EN EL AÑO 2015



- Estos servicios públicos o instituciones hicieron de colaborador y cooperador en la facilitación de la presentación de las quejas a través de sus registros de entrada, en virtud del art. 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, remitiéndolas al Diputado del Común en uso del derecho concedido por aquella ley al ciudadano.

### PROCEDENCIA GEOGRAFICA DE LAS QUEJAS RECIBIDAS EN EL AÑO 2015

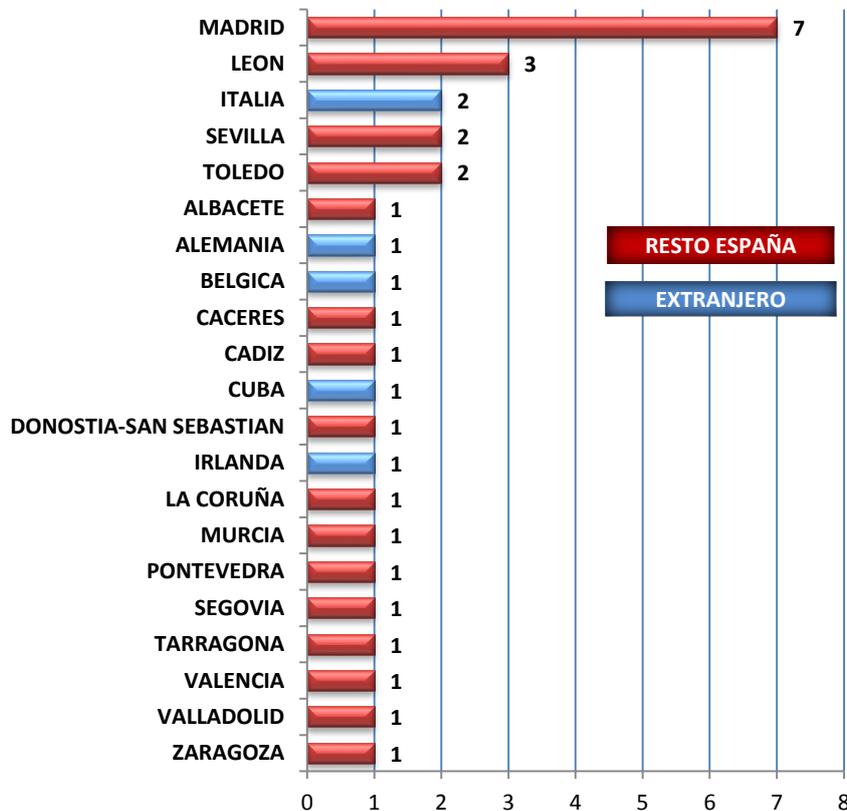




**COMPARATIVA CON EL AÑO 2014**

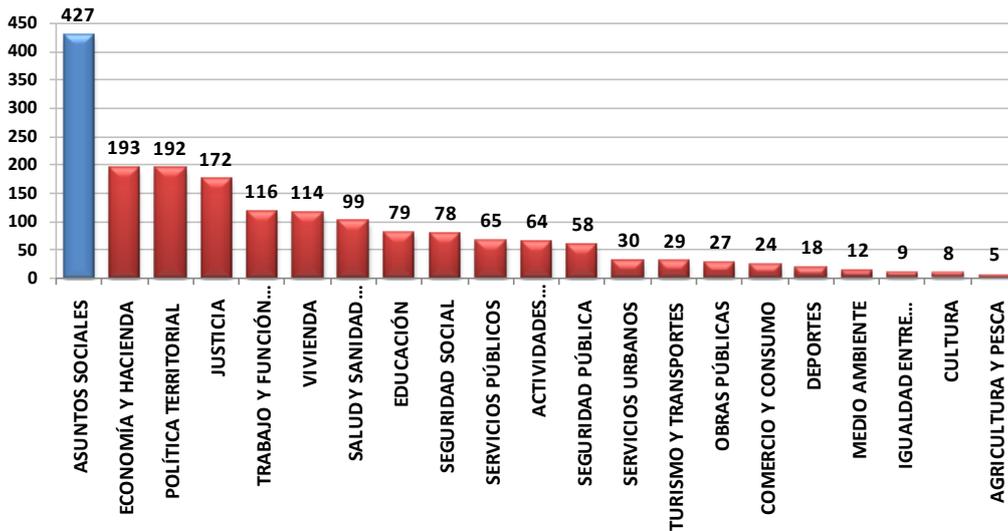
TENERIFE	GRAN CANARIA	LA PALMA	LANZAROTE	FUERTEVENTURA	OTRAS ÁREAS	EL HIERRO	DE OFICIO	LA GOMERA
646	616	232	130	105	32	24	17	17
Comparativa con el año 2014								
495	637	205	126	87	24	30	20	24

**OTRAS PROCEDENCIAS GEOGRÁFICAS DE LAS QUEJAS DEL AÑO 2015**



### QUEJAS POR ÁREAS DE TRABAJO

ÁREA	QUEJAS	%
ECONOMÍA Y HACIENDA	193	10,6%
POLÍTICA TERRITORIAL	192	10,6%
JUSTICIA	172	9,5%
DISCAPACIDAD	160	8,8%
MAYORES	116	6,4%
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	116	6,4%
SERVICIOS SOCIALES	114	6,3%
VIVIENDA	114	6,3%
SALUD Y SANIDAD PUBLICA	99	5,4%
EDUCACIÓN	79	4,3%
SEGURIDAD SOCIAL	78	4,3%
SERVICIOS PÚBLICOS	65	3,6%
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	64	3,5%
SEGURIDAD PÚBLICA	58	3,2%
MENORES	37	2,0%
SERVICIOS URBANOS	30	1,6%
TURISMO Y TRANSPORTES	29	1,6%
OBRAS PÚBLICAS	27	1,5%
COMERCIO Y CONSUMO	24	1,3%
DEPORTES	18	1,0%
MEDIO AMBIENTE	12	0,7%
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES...	9	0,5%
CULTURA	8	0,4%
AGRICULTURA Y PESCA	5	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>1819</b>	<b>100,0%</b>



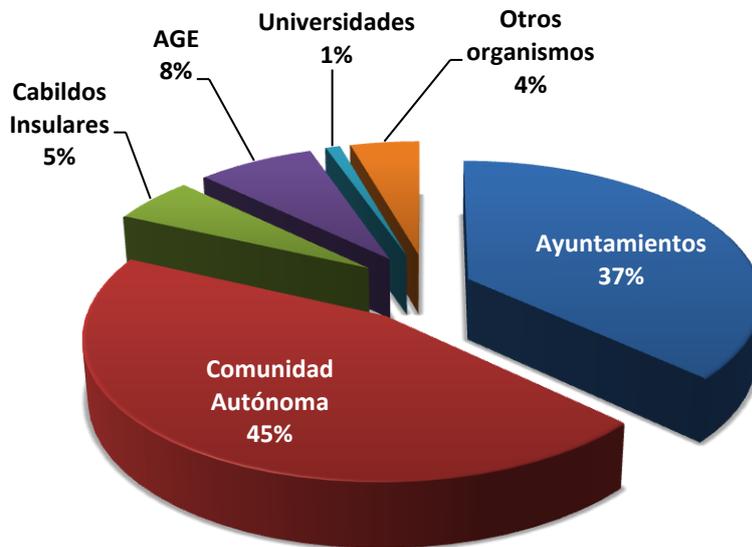
- La materia de Asuntos Sociales engloba las quejas presentadas en las áreas de: Personas con Dependencia; Servicios Sociales; Mayores y Menores.

### SECTORES ADMINISTRATIVOS RECLAMADOS EN EL AÑO 2015

COMUNIDAD AUTONOMA	AYUNTAMIENTOS	AGE	CABILDOS SINSULARES	OTROS ORGANISMOS	UNIVERSIDADES
633	519	105	75	62	13
<b>Comparativa con el año 2014</b>					
501	405	71	64	44	8

AGE= Administración General del Estado

Aumentan las quejas del año 2015 con respecto al 2014 de la Administración General del Estado en un 48%; en los ayuntamientos en un 28%; La Administración Pública regional un 26%; y otros organismos (asociaciones, federaciones, fundaciones, colegios corporativos, entes consorciales, etc), 40%.



**QUEJAS POR ADMINISTRACIONES****ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA****GOBIERNO DE CANARIAS**

Quejas	633	Porcentaje del total	45%
Quejas archivadas	137	Quejas en trámite	496

**POR ÁREAS DEL GOBIERNO**

<b>PRESIDENCIA DEL GOBIERNO</b>	<b>4</b>
Quejas archivadas	1
Quejas en trámite	3
Comisionado de Inclusión Social y Lucha contra la Pobreza	1
Secretaría General	3
<b>CONSEJERÍA DE EMPLEO, POLÍTICAS SOCIALES Y VIVIENDA</b>	<b>393</b>
Quejas archivadas	69
Quejas en trámite	324
Viceconsejería de Políticas Sociales	4
Dirección General de Políticas Sociales e Inmigración	83
Dirección General de Dependencia y Discapacidad	174
Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia	12
Secretaría General Técnica de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda	15
Instituto Canario de la Vivienda	91
Servicio Canario de Empleo	14
<b>CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INDUSTRIA, COMERCIO Y CONOCIMIENTO</b>	<b>23</b>
Quejas archivadas	9
Quejas en trámite	14
Dirección General de Industria y Energía	16
Dirección General de Comercio y Consumo	4
Secretaría General Técnica de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento	1
Dirección General de Promoción Económica	1
Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información	1
<b>CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD</b>	<b>19</b>
Quejas archivadas	5
Quejas en trámite	14
Dirección General de la Función Pública	8
Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías	1
Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia	10

<b>CONSEJERÍA DE HACIENDA</b>	<b>25</b>
Quejas archivadas	4
Quejas en trámite	21
Agencia Tributaria Canaria	23
Ente Público Radiotelevisión Canaria (RTVC)	2
<b>CONSEJERÍA DE SANIDAD</b>	<b>80</b>
Quejas archivadas	31
Quejas en trámite	49
Consejería de Sanidad	1
Secretaría General Técnica de Sanidad	26
Servicio Canario de la Salud	30
Secretaría General del Servicio Canario de la Salud	5
Dirección General de Programas Asistenciales	6
Dirección General de Recursos Económicos	1
Dirección General de Recursos Humanos	11
<b>CONSEJERÍA DE POLÍTICA TERRITORIAL, SOSTENIBILIDAD Y SEGURIDAD</b>	<b>13</b>
Quejas archivadas	1
Quejas en trámite	12
Dirección General de Ordenación del Territorio	1
Secretaría General Técnica de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad	3
Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural	9
<b>CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES</b>	<b>9</b>
Quejas archivadas	2
Quejas en trámite	7
Dirección General de Infraestructura Viaria	4
Dirección General de Transportes	1
Secretaría General Técnica de Obras Públicas y Transportes	2
Puertos Canarios	2
<b>CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y UNIVERSIDADES</b>	<b>54</b>
Quejas archivadas	14
Quejas en trámite	40
Viceconsejería de Educación y Universidades	21
Dirección General de Centros e Infraestructura Educativa	2
Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos	1
Dirección General de Personal	8
Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa	6
Dirección General de Universidades	3
Secretaría General Técnica de Educación y Universidades	13
<b>CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y AGUAS</b>	<b>4</b>
Quejas archivadas	0
Quejas en trámite	4
Dirección General de Agricultura	1
Dirección General de Ganadería	2
Secretaría General Técnica de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas	1

<b>CONSEJERÍA DE TURISMO, CULTURA Y DEPORTES</b>	<b>9</b>
Quejas archivadas	<b>1</b>
Quejas en trámite	<b>8</b>
Dirección General de Infraestructura Turística	1
Dirección General Ordenación y Promoción Turística	4
Dirección General de Deportes	3
Dirección General de Cooperación y Patrimonio Cultural	1

## ADMINISTRACIÓN INSULAR



### CABILDO DE EL HIERRO

Quejas	5	Porcentaje del total	0,36%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	4



### CABILDO DE FUERTEVENTURA

Quejas	6	Porcentaje del total	0,43%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	4



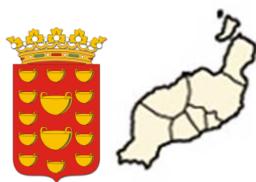
### CABILDO DE GRAN CANARIA

Quejas	31	Porcentaje del total	2,20%
Quejas archivadas	4	Quejas en trámite	27



### CABILDO DE LA GOMERA

Quejas	3	Porcentaje del total	0,21%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	3

**CABILDO DE LANZAROTE**

Quejas	8	Porcentaje del total	0,57%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	8

**CABILDO DE LA PALMA**

Quejas	8	Porcentaje del total	0,57%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	7

**CABILDO DE TENERIFE**

Quejas	14	Porcentaje del total	1,00%
Quejas archivadas	5	Quejas en trámite	9

**ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA****JUSTICIA**

Quejas	50	Porcentaje del total	3,55%
Quejas archivadas	34	Quejas en trámite	16

**ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA****UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA**

Quejas	6	Porcentaje del total	0,43%
Expedientes archivados	2	Quejas en trámite	4



**UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA**

Quejas	7	Porcentaje del total	0,50%
Quejas archivadas	3	Quejas en trámite	4

**ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL**



**AYUNTAMIENTO DE ADEJE**

Quejas	5	Porcentaje del total	0,36%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	4



**AYUNTAMIENTO DE AGAETE**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,14%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	1



**AYUNTAMIENTO DE AGÜIMES**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,21%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	3



**AYUNTAMIENTO DE AGULO**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,14%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	1

**AYUNTAMIENTO DE ALAJERÓ**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,07%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1

**AYUNTAMIENTO DE ANTIGUA**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,21%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	3

**AYUNTAMIENTO DE ARAFO**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,21%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	3

**AYUNTAMIENTO DE ARICO**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,21%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	2

**AYUNTAMIENTO DE ARONA**

Quejas	9	Porcentaje del total	0,64%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	8



**AYUNTAMIENTO DE ARRECIFE**

Quejas	26	Porcentaje del total	1,85%
Quejas archivadas	13	Quejas en trámite	13



**AYUNTAMIENTO DE ARTENARA**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,07%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1



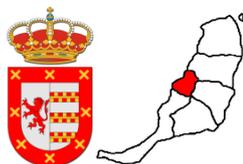
**AYUNTAMIENTO DE ARUCAS**

Quejas	12	Porcentaje del total	0,85%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	11



**AYUNTAMIENTO DE BARLOVENTO**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,21%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	3



**AYUNTAMIENTO DE BETANCURIA**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,14%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	2

**AYUNTAMIENTO DE BREÑA ALTA**

Quejas	6	Porcentaje del total	0,43%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	4

**AYUNTAMIENTO DE BREÑA BAJA**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,21%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	3

**AYUNTAMIENTO DE BUENAVISTA DELNORTE**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,07%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1

**AYUNTAMIENTO DE CANDELARIA**

Quejas	8	Porcentaje del total	0,57%
Quejas archivadas	4	Quejas en trámite	4

**AYUNTAMIENTO DE EL PASO**

Quejas	5	Porcentaje del total	0,36%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	4



**AYUNTAMIENTO DE EL PINAR**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,07%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1



**AYUNTAMIENTO DE EL ROSARIO**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,14%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	2



**AYUNTAMIENTO DE EL SAUZAL**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,14%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	2



**AYUNTAMIENTO DE EL TANQUE**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,07%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1



**AYUNTAMIENTO DE FASNIA**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,07%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1

**AYUNTAMIENTO DE FIRGAS**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,07%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1

**AYUNTAMIENTO DE FUENCALIENTE DE LA PALMA**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,21%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	3

**AYUNTAMIENTO DE GALDAR**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,14%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	2

**AYUNTAMIENTO DE GARACHICO**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,07%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1

**AYUNTAMIENTO DE GARAFÍA**

Quejas	8	Porcentaje del total	0,57%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	8



**AYUNTAMIENTO DE GRANADILLA DE ABONA**

Quejas	13	Porcentaje del total	0,92%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	13



**AYUNTAMIENTO DE GUÍA DE ISORA**

Quejas	4	Porcentaje del total	0,28%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	4



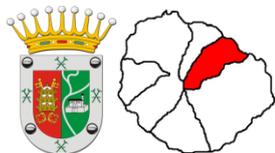
**AYUNTAMIENTO DE GÜIMAR**

Quejas	7	Porcentaje del total	0,50%
Quejas archivadas	3	Quejas en trámite	4



**AYUNTAMIENTO DE HARÍA**

Quejas	4	Porcentaje del total	0,28%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	2



**AYUNTAMIENTO DE HERMIGUA**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,07%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1

**AYUNTAMIENTO DE ICOD DE LOS VINOS**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,07%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1

**AYUNTAMIENTO DE INGENIO**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,21%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	2

**AYUNTAMIENTO DE LA ALDEA DE SAN NICOLÁS**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,21%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	3

**AYUNTAMIENTO DE LA FRONTERA**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,21%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	1

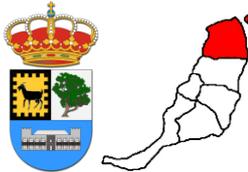
**AYUNTAMIENTO DE LA GUANCHA**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,07%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1



**AYUNTAMIENTO DE LA MATANZA DE ACENTEJO**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,21%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	3



**AYUNTAMIENTO DE LA OLIVA**

Quejas	10	Porcentaje del total	0,71%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	10



**AYUNTAMIENTO DE LA OROTAVA**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,14%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	2



**AYUNTAMIENTO DE LA VICTORIA DE ACENTEJO**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,14%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	2



**AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA**

Quejas	59	Porcentaje del total	4,19%
Quejas archivadas	17	Quejas en trámite	42



### AYUNTAMIENTO DE LOS LLANOS DE ARIDANE

Quejas	6	Porcentaje del total	0,43%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	5



### AYUNTAMIENTO DE LOS REALEJOS

Quejas	6	Porcentaje del total	0,43%
Quejas archivadas	3	Quejas en trámite	3



### AYUNTAMIENTO DE LOS SILOS

Quejas	1	Porcentaje del total	0,07%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1



### AYUNTAMIENTO DE MOGÁN

Quejas	7	Porcentaje del total	0,50%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	7



### AYUNTAMIENTO DE MOYA

Quejas	1	Porcentaje del total	0,07%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1



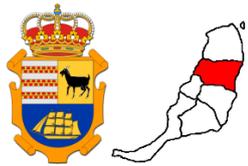
**AYUNTAMIENTO DE PÁJARA**

Quejas	8	Porcentaje del total	0,57%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	8



**AYUNTAMIENTO DE PUERTO DE LA CRUZ**

Quejas	9	Porcentaje del total	0,64%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	7



**AYUNTAMIENTO DE PUERTO DEL ROSARIO**

Quejas	10	Porcentaje del total	0,71%
Quejas archivadas	3	Quejas en trámite	7



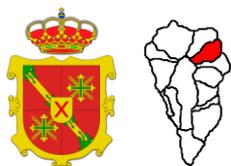
**AYUNTAMIENTO DE PUNTAGORDA**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,21%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	3



**AYUNTAMIENTO DE PUNTALLANA**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,14%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	2



### AYUNTAMIENTO DE SAN ANDRÉS Y SAUCES

Quejas	7	Porcentaje del total	0,50%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	5



### AYUNTAMIENTO DE SAN BARTOLOMÉ

Quejas	7	Porcentaje del total	0,50%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	5



### AYUNTAMIENTO DE SAN BARTOLOMÉ DE TIRAJANA

Quejas	11	Porcentaje del total	0,78%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	9



### AYUNTAMIENTO DE SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA

Quejas	22	Porcentaje del total	1,56%
Quejas archivadas	6	Quejas en trámite	16



### AYUNTAMIENTO DE SAN JUAN DE LA RAMBLA

Quejas	1	Porcentaje del total	0,07%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1



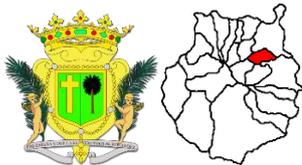
**AYUNTAMIENTO DE SAN MIGUEL DE ABONA**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,07%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1



**AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LA GOMERA**

Quejas	5	Porcentaje del total	0,36%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	3



**AYUNTAMIENTO DE SANTA BRÍGIDA**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,14%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	2



**AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE LA PALMA**

Quejas	13	Porcentaje del total	0,92%
Quejas archivadas	4	Quejas en trámite	9



**AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE**

Quejas	46	Porcentaje del total	3,27%
Quejas archivadas	7	Quejas en trámite	39



### AYUNTAMIENTO DE SANTA LUCÍA DE TIRAJANA

Quejas	21	Porcentaje del total	1,49%
Quejas archivadas	7	Quejas en trámite	14



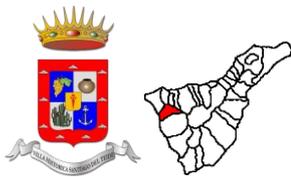
### AYUNTAMIENTO DE SANTA MARÍA DE GUÍA DE GRAN CANARIA

Quejas	3	Porcentaje del total	0,21%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	3



### AYUNTAMIENTO DE SANTA ÚRSULA

Quejas	2	Porcentaje del total	0,14%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	2



### AYUNTAMIENTO DE SANTIAGO DEL TEIDE

Quejas	3	Porcentaje del total	0,21%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	3



### AYUNTAMIENTO DE TACORONTE

Quejas	4	Porcentaje del total	0,28%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	2



**AYUNTAMIENTO DE TAZACORTE**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,14%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	2



**AYUNTAMIENTO DE TEGUESTE**

Quejas	5	Porcentaje del total	0,36%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	4



**AYUNTAMIENTO DE TEGUISE**

Quejas	7	Porcentaje del total	0,50%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	7



**AYUNTAMIENTO DE TELDE**

Quejas	17	Porcentaje del total	1,21%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	15



**AYUNTAMIENTO DE TEROR**

Quejas	4	Porcentaje del total	0,28%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	2

**AYUNTAMIENTO DE TÍAS**

Quejas	8	Porcentaje del total	0,77%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	7

**AYUNTAMIENTO DE TIJARAFE**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,21%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	2

**AYUNTAMIENTO DE TUINEJE**

Quejas	4	Porcentaje del total	0,28%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	3

**AYUNTAMIENTO DE VALLE GRAN REY**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,21%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	2

**AYUNTAMIENTO DE VALLEHERMOSO**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,14%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	2



**AYUNTAMIENTO DE VALLESECO**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,07%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1



**AYUNTAMIENTO DE VALSEQUILLO DE GRAN CANARIA**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,07%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1



**AYUNTAMIENTO DE VALVERDE**

Quejas	4	Porcentaje del total	0,28%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	2



**AYUNTAMIENTO DE VEGA DE SAN MATEO**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,21%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	1



**AYUNTAMIENTO DE VILAFLORE**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,07%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1

**AYUNTAMIENTO DE VILLA DE MAZO**

Quejas	5	Porcentaje del total	0,36%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	5

**AYUNTAMIENTO DE YAIZA**

Quejas	6	Porcentaje del total	0,43%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	4

**Federación Canaria de Municipios (FECAM)**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,07%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1



### **CAPÍTULO III**

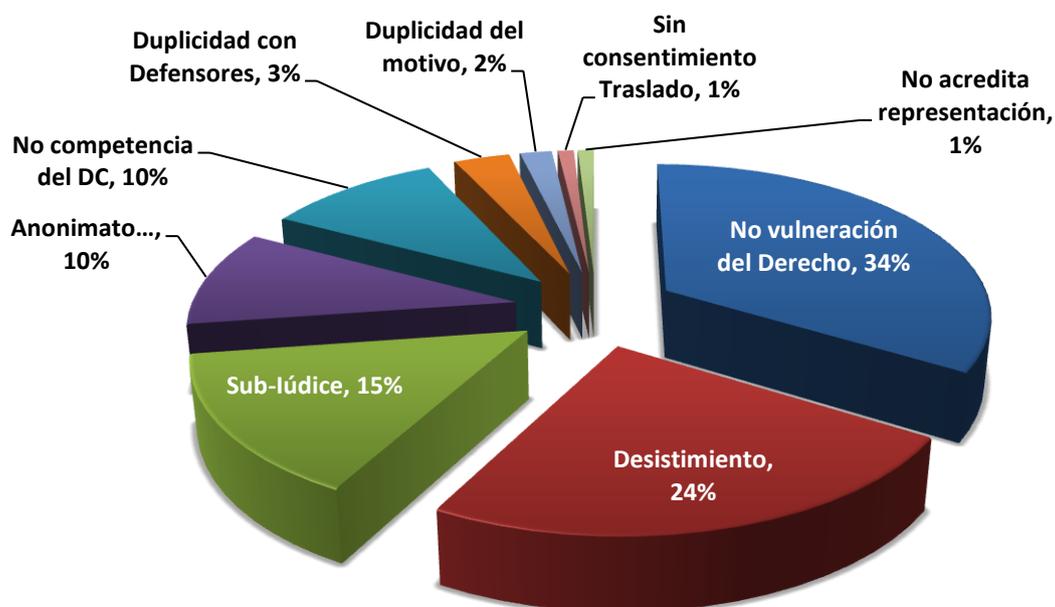
De la Inadmisión de quejas y sus causas; de las vivas



## CAPÍTULO III

### De la Inadmisión de quejas y sus causas; de las vivas.

#### CAUSAS DE INADMISIÓN DE LAS QUEJAS PRESENTADAS EN EL AÑO 2015



CAUSAS DE INADMISIÓN	
No observarse vulneración del Ordenamiento Jurídico	73
Desistimiento o falta de datos en la queja	52
Sub-Júdice	32
Anonimato, apreciación de mala fe o carente de fundamento	22
No competencia de la Institución	22
Duplicidad con quejas presentadas previamente al Defensor del Pueblo	7
Duplicidad del motivo de la queja presentada en la Institución	4
No se ha obtenido el consentimiento del reclamante para su traslado	2
No acredita la representación el presentador de la queja	2

Las causas de inadmisión de las quejas, una vez estudiadas por el personal Técnico-asesor, cada una de ellas, de las presentadas por correo ordinario y en el registro sin ser atendidas, previamente, por el personal administrativo de la Institución, vienen establecidos en la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

La primera causa fue la falta de vulneración del Ordenamiento jurídico vigente (73).

La segunda, por el desistimiento del promotor de la queja, que abandona su pretensión de que se tramite la misma, en muchas ocasiones ante la solicitud del Diputado del Común de que se aporte documentación complementaria necesaria para su estudio (52).

El tercer motivo o causa de inadmisión, fue por estar el asunto planteado ante el Diputado del Común pendiente de resolución judicial, o bien, por haber recaído sentencia firme, (32).

El artículo 25.2 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, impide que se tramiten las quejas anónimas y la posibilidad de rechazar las que se advierta mala fe, carencia de fundamento o inexistencia de pretensión. Por esta causa se inadmitieron (22).

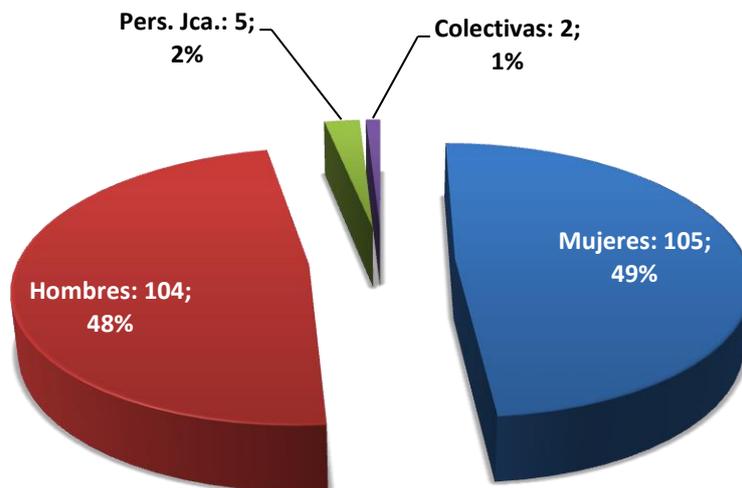
También (22), fueron inadmitidas por falta de competencia de la Institución, al estar atribuida a otra análoga a ésta.

Sigue como causa de inadmisión la presentación por duplicado de la queja en el Diputado del Común y en la Defensora del Pueblo (7).

Como séptima causa de inadmisión está la presentación doble de la misma queja en la Institución, (4).

Octava, por la falta de autorización del promotor de la queja para que se la remitamos a otros defensores competentes para su tramitación (2) y, por no acreditar la representación que se decía ostentar (2).

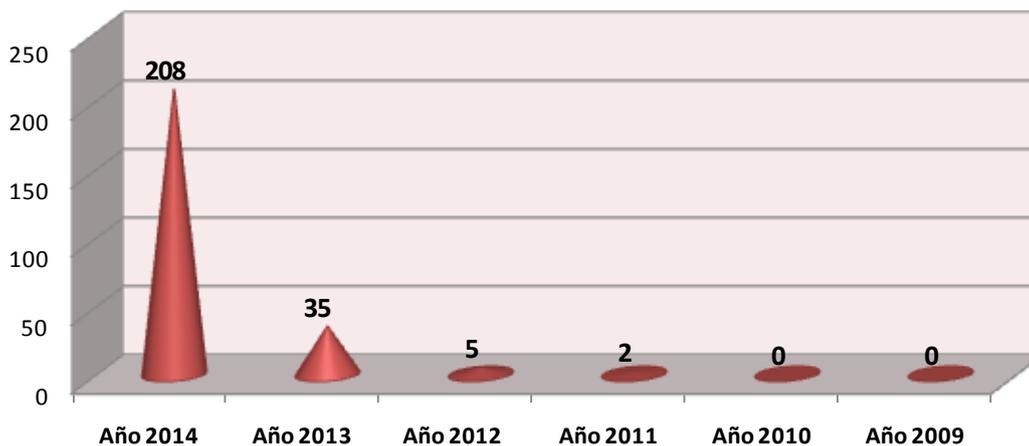
### CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS QUEJAS INADMITIDAS DURANTE EL AÑO 2015



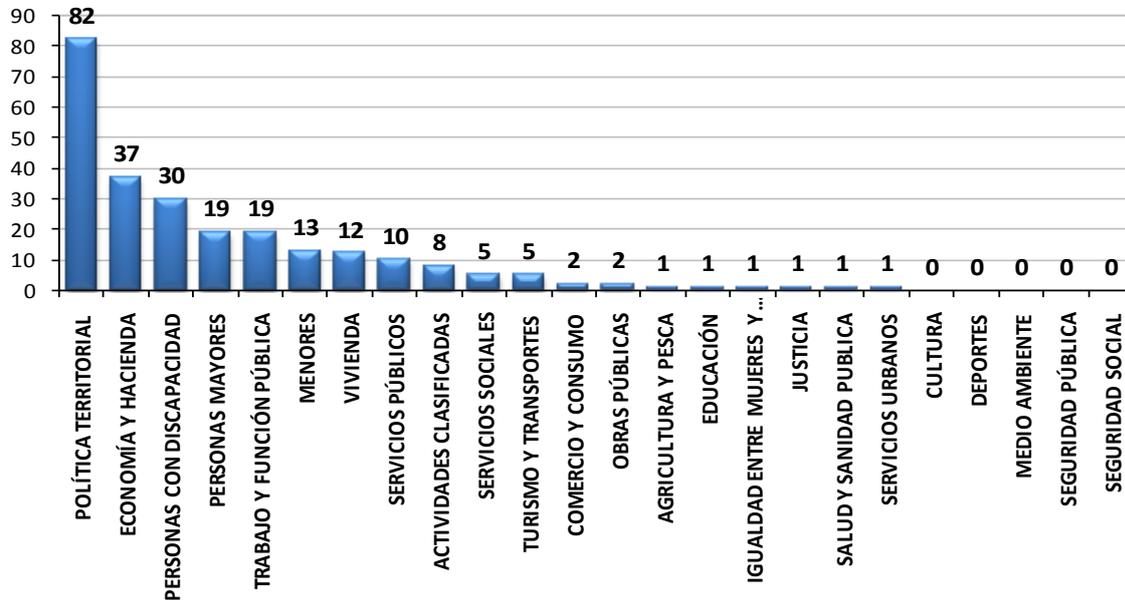
## De las Quejas vivas.

**EXPEDIENTES VIVOS POR AÑO DE PRESENTACIÓN**

	Quejas	Año 2014	Año 2013	Año 2012	Año 2011	Año 2010	Año 2009
Total quejas vivas 2015	250	208	35	5	2	0	0
Comparativa 2014	242		181	44	9	5	3

**EXPEDIENTES VIVOS POR ÁREAS DE TRABAJO**

De los gráficos expuestos podemos observar que se ha mejorado en la reducción de las quejas vivas procedentes de otros años, si bien, al ir aumentando año tras año las quejas presentadas, el año anterior es el que condensa el mayor número. Existen 2 quejas que provienen del año 2011, 5 del 2012 y 35 del 2013, ello se debe, fundamentalmente, por la falta de colaboración de las Administraciones Públicas, AAPP, en remitir la información solicitada por esta Institución para la resolución de la queja, lo que ha llevado a incluir un capítulo nuevo en el informe desde el ejercicio 2013, intitulado de la falta de colaboración con el Diputado del Común en sus investigaciones, que corresponde al número VII, en el que se relacionan por áreas las AAPP que demoran más allá de lo razonable la información requerida por esta Institución, pese a las gestiones personales de todo el equipo del Diputado del Común, incluidas las de su titular.

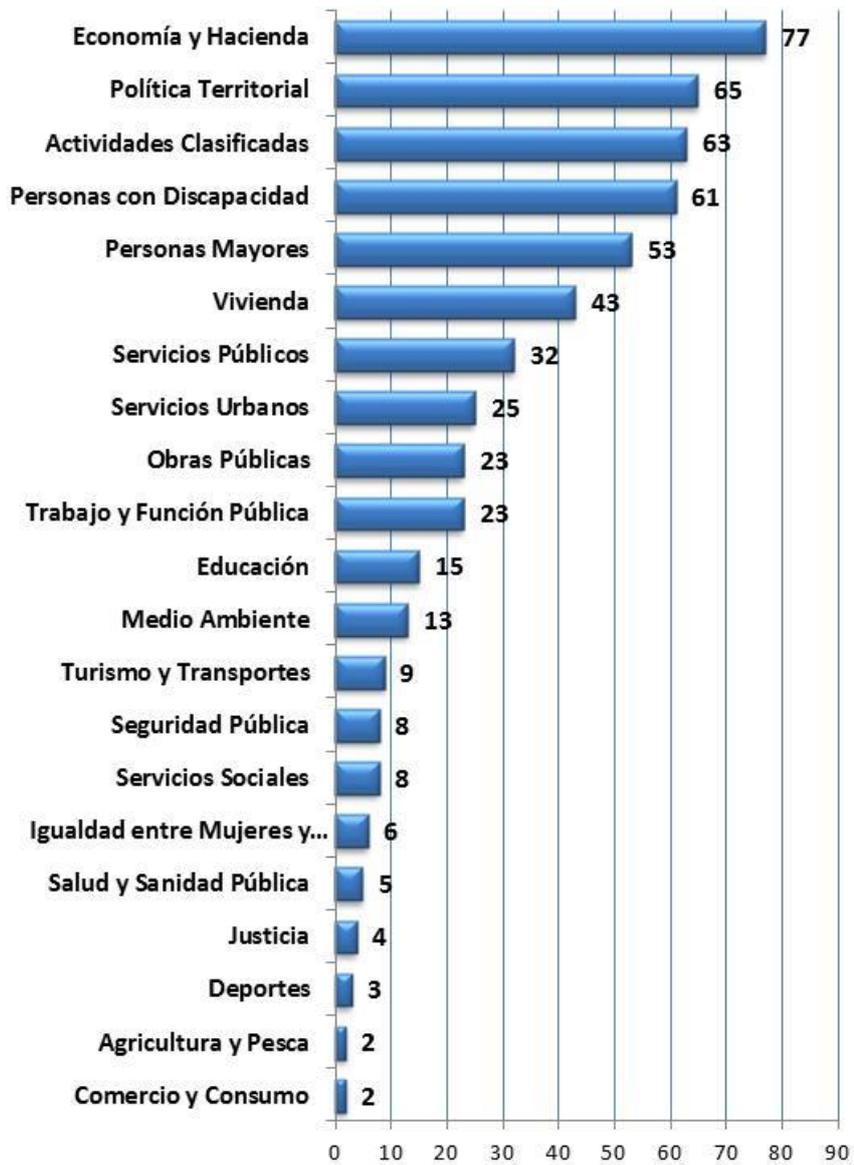


Según se observa del gráfico de barras, las áreas que más expedientes de queja tienen en tramitación son las de: Política Territorial, Economía y Hacienda y Personas con Discapacidad (justo las que más quejas se han presentado en los últimos años y las que más requerimientos y recordatorios de deberes legales y advertencia de colaborar con el Diputado del Común), han tenido que remitir, respectivamente, 65, 77, y 61 veces.

De las quejas vivas iniciadas en el año que se informa, a 31 de diciembre de 2015 habían 1.025 de las 1.819 registradas, representando el 56,3 por ciento del total, lo que quiere decir que del año 2015 se habían archivado un 43,7 por ciento, teniendo en cuenta que las quejas presentadas durante los meses de noviembre y diciembre, si fueron admitidas a trámite, con los tiempos de respuestas de la AP (no menos de un mes) no es posible tenerlas terminadas en aquella fecha.

Total de requerimientos remitidos a las AAPP: 540.

### REQUERIMIENTOS REMITIDOS A LAS AAPP POR FALTA DE COLABORACIÓN





## **CAPÍTULO IV**

De la Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de  
Canarias



## Capítulo IV

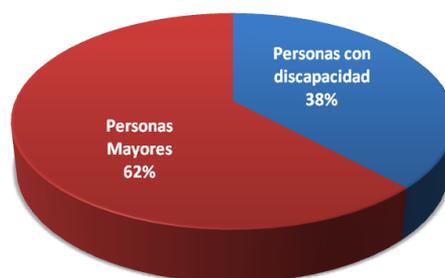
### De la Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias

#### SITUACIÓN DE LA DEPENDENCIA

##### 1. De las Quejas presentadas.

En Año 2015 se han tramitado 168 quejas a instancia de parte, a la vez que se inició 1 actuación de oficio. Correspondiendo el 62% de ellas al área de personas mayores y un 38% al área de personas con discapacidad.

Área	Expedientes
Personas con discapacidad	64
Personas Mayores	105
<b>Total</b>	<b>169</b>



##### 2. De las inadmisiones de Quejas y sus causas y de las vivas en la Institución.

Permanecen vivas en el área, del año 2014: 18

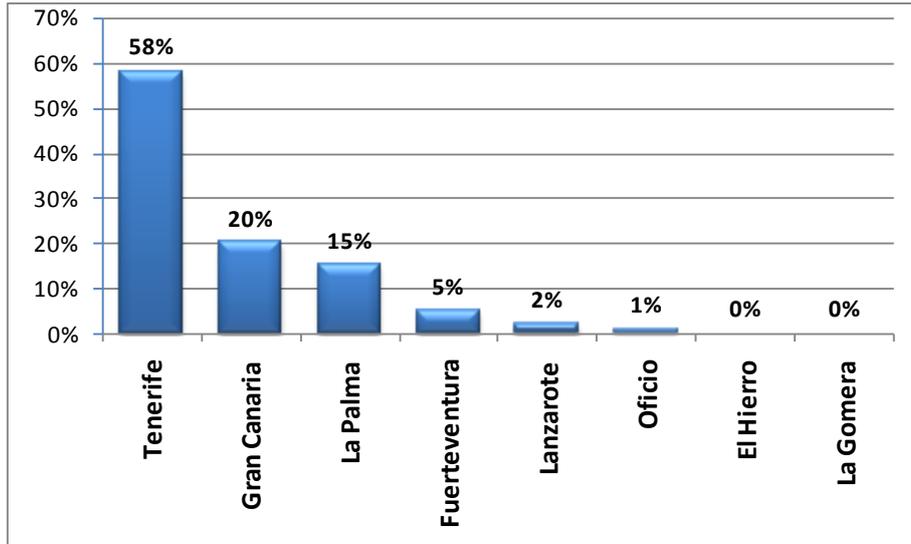
Del año 2015: 136

##### 3. De la Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas Canarias.

###### -Consideraciones generales.

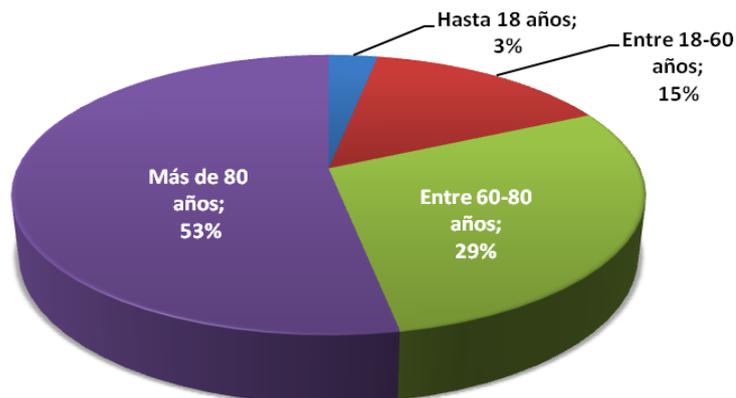
En cuanto al origen de las personas de las que se han recibido escritos por cualquiera de los medios habilitados para ello, hay una prevalencia en las quejas procedentes de la isla de Tenerife, un 57%. Asimismo, por su parte, no se ha registrado ninguna queja que proceda de las islas de El Hierro y La Gomera.

Procedencia (isla)	Expedientes	Porcentaje respecto al total
Tenerife	99	58%
Gran Canaria	34	20%
La Palma	26	15%
Fuerteventura	8	5%
Lanzarote	3	2%
Oficio	1	1%
La Gomera	0	
El Hierro	0	



Respecto a la edad de las personas en situación de dependencia, distinto de la edad del reclamante, con un 62% de disponibilidad de este dato, se ha distribuido en grupos con tramos de personas hasta 18 años, personas adultas y personas mayores y dentro de éstas, quienes superan la edad de 80 años.

Grupos de edad	Expedientes	Porcentaje respecto al total
Hasta 18 años	3	3%
Entre 18 – 60 años	15	15%
Entre 60 – 80 años	30	29%
Más de 80 años	54	53%



Es indudable que son las personas mayores de 80 años, con una media de 88 años, quienes reclaman en su mayoría por las deficiencias en la gestión de los servicios del nuevo SAAD. A este grupo se suman las personas en la franja de edad de 60 a 80 años, con una media de 70 años, resultando por tanto, que es entre las persona mayores donde mayor vulneración de derechos se percibe y existe un mayor déficit a la hora de recibir los apoyos necesarios por tener limitaciones para realizar las actividades de la vida diaria.

Esta breve presentación del contexto de las personas que promueven quejas, abre la puerta para analizar qué parte del procedimiento demanda una mayor protección desde estos ciudadanos.

Motivo fundamental de queja	Expedientes	Porcentaje respecto al total
Retraso en la aprobación del Programa Individual de Atención (en adelante, el PIA)	92	55%
Fallecimiento	28	17%
Retraso en reconocimiento del grado de dependencia	13	8%
Discrepancia en el PIA	11	7%
PIA servicio sin reconocimiento atrasos	4	2%
Revisión de grado	9	5%
Traslados entre CCAA	2	1%
Solicitud pago único Prestación Económica (PECEF)	2	1%
Discrepancia en el grado de dependencia	2	1%
Modificación PIA	1	1%
Discrepancia reconocimiento atrasos	1	1%
Otras	3	2%
Oficio	1	
<b>Totales</b>	<b>169</b>	

En su mayoría, las quejas aquí tramitadas se han paralizado una vez se dispone de la resolución que reconoce la situación de dependencia y corresponde la aprobación del Programa Individual de Atención, PIA.

El fallecimiento de la persona mientras está pendiente de resolver el expediente o bien ya es beneficiario de alguno de los servicios siendo la comunidad hereditaria quien continúa con dicho beneficio, es el segundo motivo de queja.

El incumplimiento de los plazos para resolver sobre la situación de dependencia y la discrepancia con la resolución administrativa del PIA, se sitúan entre los siguientes motivos de las reclamaciones ciudadanas, que se une con el retraso en la solicitud de revisión del grado de dependencia.

### **-Expedientes pendientes de resolución de Programa Individual de Atención (PIA).**

Son 92 las personas que una vez notificada la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia y dentro de los plazos establecidos para tener efectividad el derecho a las prestaciones, no disponen del correspondiente Programa Individual de Atención para atender sus necesidades, con los servicios y/o prestaciones previstas para su grado.

Estas personas, a excepción de 12 de ellas de las que no disponemos de información respecto al grado, en su mayoría son personas reconocidas como grandes dependientes en Grado III, es decir, son personas que necesitan, tal y como reconoce la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria, varias veces al día y, por su pérdida total de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, necesitan el apoyo indispensable y continuo de otra persona o tienen necesidades de apoyo generalizado para su autonomía personal.

<b>Grados</b>	<b>Expedientes</b>	<b>Porcentaje respecto al total</b>
Grado III. Gran dependencia	49	62%
Grado II. Dependencia severa	26	33%
Grado I. Dependencia moderada	5	5%

La aprobación y notificación a la persona beneficiaria o a sus representantes legales del PIA deberá producirse en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de notificación de la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia, salvo en los supuestos excepcionales previstos en la normativa. Sin embargo, una vez analizado el periodo que llevan a la espera de recibir dicha resolución, resulta que el tiempo medio de demora se sitúa en los 4 años, alcanzando en una de las quejas de un gran dependiente, los 7 años y siete meses. Paradójicamente, entre las quejas recibidas, las personas con menor plazo de espera, son quienes tienen reconocido un grado de dependencia moderada.

<b>Espera entre la resolución de situación de dependencia y la resolución del PIA</b>	<b>Tiempo en años</b>
Tiempo medio	4 años
Periodo máximo	7 años y 7 meses
Periodo mínimo	7 meses

Existe antes de la resolución del PIA, un trámite de consulta previsto en el artículo 29.1 de la citada Ley 39/2006, de 14 de diciembre, para oír al dependiente o sus cuidadores en la elección de las alternativas de apoyo propuestas. A excepción de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar (en adelante, PECEF), cuya determinación le corresponderá a la administración autonómica, a propuesta de los servicios sociales.

Si tenemos en cuenta la fecha de realización del trámite de consulta y la espera del PIA, tomando como referencia límite el cierre de este informe a 31 de diciembre de 2015, la demora administrativa se sitúa en una media de algo más de tres años, superando los 5 años en un expediente de la isla de Tenerife.

<b>Espera entre la fecha de trámite de consulta y el cierre de este informe</b>	<b>Tiempo en años</b>
Tiempo medio	3 años y 1 mes
Periodo máximo	5 años y 7 meses
Periodo mínimo	9 meses

En cuanto a las propuestas que hacen las personas dependientes o sus familiares en ese trámite de consulta, destacan precisamente la petición de la PECEF en un 81%, a pesar de su excepcionalidad y que corresponde determinar el derecho a la administración, frente al 9% que solicitan un servicio de atención residencial, o el 6% que demanda el servicio de centro de día o un único expediente que opta por el servicio de ayuda a domicilio.

Además debemos reseñar, que aún establecido el derecho a la PECEF, esta prestación también se verá sometida a una disminución de su cuantía por la percepción por parte del dependiente, de cualquier otra prestación de idéntica naturaleza y finalidad establecidas en los regímenes públicos de protección social (artículo 31 de la Ley 30/1996, de 14 de diciembre).

#### **-Expedientes por fallecimiento.**

Unas de las situaciones que se observan de forma habitual en el área de personas mayores, como lo hemos venido manifestando desde la presentación del informe extraordinario sobre dependencia en febrero de 2014, es el fallecimiento de la personas en situación de dependencia una vez iniciado el procedimiento, afectados por la tramitación demorada del mismo, sin ver cumplida la finalidad de verse incorporados en el SAAD recibiendo los apoyos de ese nuevo sistema, llegando a ser el segundo motivo por el que se promueve un escrito de queja ante esta Institución.

Entre los 28 expedientes registrados, todas las personas tenían reconocida la situación de dependencia. Y tal como muestra la siguiente tabla, aún a pesar de no disponer esta referencia en cuatro expedientes, son personas, en su mayoría, grandes dependiente.

<b>Grados</b>	<b>Expedientes</b>	<b>Porcentaje respecto al total</b>
Grado III. Gran dependencia	17	71%
Grado II. Dependencia severa	7	29%

En relación al tiempo que ha transcurrido entre dicha resolución de reconocimiento de situación y grado de dependencia y el momento del fallecimiento se ha calculado un tiempo medio de dos años y dos meses. El periodo mínimo ha sido de una persona que falleció al día siguiente del reconocimiento, mientras hay personas que pasaron mucho más de cinco años esperando la tramitación de un procedimiento que en definitiva le dijera a que servicio y/o recurso tenía derecho, entre los disponibles en nuestra comunidad autónoma.

<b>Plazo transcurrido entre la resolución del grado de dependencia y el fallecimiento</b>	<b>Tiempo en años</b>
Tiempo medio	2 años y 2 meses
Periodo máximo	5 años y 7 meses
Periodo mínimo	1 día

Consta en 9 de los expedientes, que se había realizado el preceptivo trámite de consulta e incluso el informe social, como parte del PIA. Sin embargo, las personas nunca recibieron la correspondiente resolución, a pesar de que el plazo transcurrido desde la realización de la consulta y el fallecimiento oscila, entre un máximo de 4 años y cuatro meses, en un expediente de gran dependencia, de Gran Canaria, a un mes en otro expediente de persona gran dependiente. El tiempo medio calculado es de un año y siete meses.

<b>Plazo transcurrido entre trámite de audiencia y el fallecimiento</b>	<b>Tiempo en años</b>
Tiempo medio	1 año y 7 meses
Periodo máximo	4 años y 4 meses
Periodo mínimo	1 mes

El criterio para incluir los escritos de queja en este ítem ha sido que la persona en situación de dependencia haya fallecido en el momento de registro de entrada. Así hay expedientes de familiares que argumentan retraso en el cobro por parte de la comunidad hereditaria, de atrasos; de discrepancia entre herederos para ser beneficiario de dichos ingresos y otros que sencillamente valoran el injusto trato recibido de la administración a la persona que han cuidado.

Es igualmente importante tener en cuenta, los casos de las personas que dirigieron sus quejas al Diputado del Común, bien por retraso en la aprobación del PIA, bien por dilación en reconocer la situación de dependencia y se constata su fallecimiento, antes de ver resuelto su expediente de queja. Figuran, al menos cuatro personas ante esta lamentable realidad.

#### **-Retrasos en reconocimiento de situación de dependencia y en revisión de grado.**

Entre las dilaciones en las diferentes fases del procedimiento administrativo figuran las demoras en baremar la autonomía y/o capacidad de la persona para realizar distintas actividades de la vida diaria concediendo así un grado de dependencia y, además, en la revisión de dicho grado.

Revisión que puede llevarse a cabo a instancia del interesado, de sus representantes tanto por mejoría o empeoramiento de la situación de dependencia, error de diagnóstico o en la aplicación del correspondiente baremo. En ambas situaciones se han registrado 13 y 9 expedientes, respectivamente.

Las personas en espera de reconocer la situación de dependencia que han presentado escrito de queja, muestran como el plazo medio que ha transcurrido desde la presentación de la solicitud hasta el 31 de diciembre de 2015, fecha cierre de este informe, es de dos años y tres meses.

<b>Plazo transcurrido entre presentación de solicitud y el cierre de este informe</b>	<b>Tiempo en años</b>
Tiempo medio	2 años y 3 meses
Periodo máximo	6 años y 6 meses
Periodo mínimo	4 meses

Si se valora la procedencia de las quejas se mantiene la proporción, en torno al 60 % de expedientes que proceden de la isla de Tenerife, seguido de Gran Canaria, 20%, Lanzarote y La Palma.

Respecto a las personas que han requerido supervisión de la administración con motivo de revisión de su grado de dependencia se dan tanto supuestos que actúa la administración de oficio como quienes, por agravamiento solicitan una actualización de su expediente.

Corresponde, así que dos quejas son de los padres de menores que desde la Viceconsejería de Políticas Sociales y Vivienda se ha valorado mejoría y por ello, ha resuelto resolver un menor grado de dependencia.

Entre los 7 restantes, todas personas mayores llevan un tiempo medio de espera de 1 año y 3 meses, desde que han presentado la revisión de grado por entender un agravamiento en su estado de salud, hasta el 31 de diciembre, cierre de fecha de este informe.

#### **-Divergencia en Programa Individual de Atención.**

El art. 29 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, establece que en el marco del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y las prestaciones correspondientes del sistema público se establecerá un programa individual de atención en el que se determinarán las modalidades de intervención más adecuadas a sus necesidades de entre los servicios y prestaciones económicas previstos en la resolución para su grado, con la participación, previa consulta y elección entre las alternativas propuestas por parte del beneficiario y, en su caso, de su familia o entidades tutelares que le representen. Con la excepción establecida para la PECEF, ya citada.

Sin embargo, es motivo de queja, de al menos 11 personas que reciben una resolución PIA que difiere de lo comunicado en el trámite de consulta y de sus preferencias de cuidado.

En cinco de los escritos de queja se ha resuelto un Programa de atención cuya modalidad más adecuada es un servicio: Servicio de ayuda a domicilio para tres personas, dos plazas en centro de día que difiere de la opción de cuidados en el hogar por sus familiares y su correspondiente prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales (PECEF).

Por su parte, hay dos expedientes que se ha resuelto conceder Prestación vinculada al Servicio de ayuda a domicilio en lugar de la plaza de centro de día o residencia, como respectivas preferencias de sus cuidadores, dada las características personales y socio-familiares.

Una de las personas se ha dirigido a esta institución con resolución PIA que le concede una plaza en Centro de Día, sin pronunciamiento alguno de copago. Sin embargo, desde el propio centro se requiere que abone una cantidad mensual por recibir dicho servicio, escenario que genera contradicción y carece de una manifestación clara desde la administración pública.

En relación a la intensidad de los servicios, prevista por el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, específicamente para el servicio de ayuda a domicilio ha sido igualmente motivo de queja de una personas en la isla de La Palma, ya que su PIA le reconoce un derecho que no se hace efectivo, ni corresponde con dicha intensidad.

Otras de los fundamentos de una queja es una persona con discapacidad, que venía recibiendo los apoyos de una prestación de asistencia personal y que una vez finalizado el expediente administrativo no figura ésta como la opción ofertada desde la administración, entendiendo la reclamante que es la única posibilidad que tiene para garantizar su derecho de acceso a la educación.

Entre las discrepancias en los PIA's se manifiesta la situación de una persona con diagnóstico de salud mental cuya propuesta técnica de cuidados avala un servicio en lugar de la prestación de cuidados en el entorno familiar que prefiere sus familiares. Ha sido, no obstante, criterio de esta institución ratificar el criterio profesional.

En los trámites de este conjunto de quejas no se ha recibido respuesta desde de la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, por lo que a la fecha del cierre de este informe aún continúan estas realidades.

En este apartado de divergencias con el PIA se van a describir, igualmente, la situación planteada por los cuatro expedientes anotados como PIA de servicio sin reconocimiento de atrasos. Corresponde, en el caso de servicio residencial a personas que estuvieron esperando aproximadamente dos años desde la resolución de la situación de dependencia y un año entre esta resolución y la fecha de solicitud, sufragando el coste de una plaza de atención residencia y que, por lo tanto, solicitan el pago de ese periodo de dilación en resolver el procedimiento.

Similar situación afecta a un reclamante que le conceden la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio después de dos años de ser reconocido como persona gran dependiente y estar recibiendo los cuidados de sus familiares. Al igual que una señora de 84 años, que después de tener reconocida durante cinco años la situación de gran dependencia reconocida le asigna el servicio de ayuda a domicilio. Ambas familias solicitan el correspondiente pago de atrasos por el periodo transcurrido.

#### **-Otros diferentes motivos de queja.**

En este apartado se han incorporado el conjunto de quejas, en su mayoría reflejadas por un único ciudadano que recogen diferentes realidades planteadas en relación al trámite de su expediente de situación de dependencia.

Así, hay dos personas trasladadas de otras comunidades autónomas, en este caso de Cataluña y llevan esperando más de dos años a recuperar la atención que venían recibiendo.

Igualmente dos personas que han recibido resolución de aprobación de la PECEF y, entienden que es, en este momento, cuando necesitan disponer del dinero pendiente de pagar en concepto de atrasos.

Entre quienes se ha incorporado al ítem de revisión de grado atañe a personas con reconocimiento de situación de discapacidad y no situación de dependencia, situaciones que recogen diferentes limitaciones personales no bien explicadas a estos reclamantes.

La persona que se ha dirigido disintiendo del periodo para pago de atrasos fundamenta su petición porque solicitó el reconocimiento de la situación de dependencia para su hijo en otra comunidad autónoma. Nuestra comunidad autónoma reconoce el derecho, pero no tiene en consideración los periodos vividos en otro territorio del estado español.

#### **-Algunas consideraciones.**

Al cierre de este informe, se disponen de algunos datos provenientes de un órgano particular como es el Observatorio para la Dependencia, dependiente de la Asociación Estatal de Directores y Generen en Servicios Sociales, que si bien nos vuelven a situar en la zona de suspenso en cuanto a puntos por implantación del SAAD en Canarias, escalamos algunas posiciones, situándonos por encima de Murcia, Madrid y Comunidad de Valencia:

Con calificación de notables: Castilla y León (9,58), País Vasco (7,92) y Andalucía (7,50)

Entre el aprobado y el notable: Extremadura (6,67) y La Rioja (6,67)

Que rozan el aprobado (todas ellas con 4,58 puntos): Asturias, Castilla-La Mancha, Navarra, Cataluña, Cantabria y Galicia

Comunidades que suspenden: Baleares (3,75), Aragón (3,75), Canarias (3,75), Murcia (3,75), Madrid (3,33) y Valencia (1,25)

En el caso de Ceuta y Melilla, gestionadas directamente por el IMSERSO, también suspenden (2,50)

También resultan destacables los avances producidos en materia de transparencia, pudiéndose visualizar a través del Boletín Oficial de Canarias, no sólo los convenios anuales que se formalizan con los siete cabildos insulares con la comunidad autónoma para incorporar medios personales y materiales al nuevo SAAD; los relativos a la incorporación de personas dependientes que reciben atención en el domicilio por los ayuntamientos al SAAD; y por último, para la prestación de servicios sociales especializados destinados a personas mayores y discapacidad, por parte de ayuntamientos y entidades privadas.

### **ÁREA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

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

Se han tramitado durante este año 95 quejas nuevas, con un importante aumento, respecto de las 63 del año anterior. Correspondiendo 50 a demoras en el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad; 32 sobre déficits de accesibilidad universal; 3 por posibles situaciones de riesgo para las personas con discapacidad; y por último 9 sobre otros asuntos (ingreso judicial en centro, bonificación transporte público por carretera, ITV vehículo adaptado, necesidad de actuación coordinada ámbito social y sanitario en salud mental, ayudas técnicas, ayuda a domicilio municipal para personas con discapacidad, reconocimiento de pensión no contributiva por motivos de discapacidad).

#### **2. De las inadmisiones de Quejas y sus causas y de las vivas en la Institución.**

En el área se inadmitieron las siguientes quejas: EQ-0401/2015, EQ-0471/2015, EQ-0625/2015, EQ-1306/2015 y EQ-1508/2015. Los principales motivos son por no infracción del ordenamiento jurídico, o la exigencia de respuesta a una entidad jurídico-privada (EQ-0471/2015), que no puede ser objeto de nuestra supervisión.

Permanecen vivas en el área, del año 2014:

Sobre procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad, 2; De accesibilidad universal, 4.

Del año 2015:

Sobre procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad, 34; De accesibilidad universal, 11; Relativas al funcionamiento de centro para personas con discapacidad, 1.

#### **3. De la Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas Canarias.**

En esta área como en otras relacionadas con los servicios sociales, resulta importante el abordaje y la valoración multidisciplinar de las quejas, en este sentido es importante la aportación que hace nuestra Trabajadora Social en la tramitación de las mismas.

Cuando hacemos referencia a la defensa de los derechos de las personas con discapacidad, debemos situarnos en un nuevo marco jurídico que debemos desarrollar a partir de la entrada en vigor para nosotros el 3 de mayo de 2008, de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en adelante, la Convención), que supuso la asunción por España de la discapacidad como una cuestión de derechos humanos, superando el enfoque asistencial existente hasta el momento y centrarlo ahora en el respeto pleno a sus derechos en condiciones de igualdad al resto de los ciudadanos.

El trabajo final publicado por la subcomisión parlamentaria creada para el estudio de la discapacidad en nuestra comunidad autónoma, apunta en ese sentido y sus conclusiones coincidentes con el trabajo que viene realizando este Comisionado Parlamentario, constituye un faro que da luz a la vez que sirve de apoyo, para desarrollar nuevas y urgentes actuaciones.

La creación en esta IX Legislatura de la Comisión Parlamentaria de Discapacidad, supone un paso más en el la búsqueda de ese empoderamiento de los derechos de las personas con discapacidad, que supere definitivamente la consideración de personas objetos de beneficencias.

Por tanto, debemos insistir nuevamente en la necesidad de realizar con urgencia: - una revisión y adecuación de todo nuestro marco legal y normativo, para adaptarlo a la Convención; y también, - la explicitación del nuevo marco competencial en materia de servicios sociales, para los tres niveles de la administración canaria (autonómica, insular y local), en la forma que se determine y tal como mandan las nuevas leyes de los municipios de canarias y de cabildos insulares.

Las principales dificultades que nos plantean los ciudadanos, en sus relaciones con las administración públicas, están relacionadas principalmente con: - las excesivas e injustificadas demoras en la tramitación administrativa del procedimiento del reconocimiento de la discapacidad, que impide a las personas acceder a un importante abanico de apoyos, algunos de ellos vitales; - los déficits en materia de accesibilidad universal a edificaciones públicas y/o particulares, espacios urbanos y/o rurales de uso público, medios de transporte público, servicios e información; - la necesidad de diseñar un abordaje socio-sanitario del apoyo a las personas que tienen descompensada su salud mental, así como a sus familias.

#### 4. Reconocimiento del grado de discapacidad.

A comienzos de esta nueva legislatura, se remitieron a la Directora General de Dependencia y Discapacidad sendas recomendaciones (EQ-0967/2014, EQ-1352/2014) sobre el incumplimiento de los plazos establecidos por la normativa específica reguladora del procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad en nuestra comunidad autónoma, por parte de los equipos de valoración y orientación provinciales, de las que no se ha tenido respuesta formal, no obstante haberse abordado la problemática en reunión mantenida por este Comisionado con la titular de esa Dirección General en nuestras oficinas de Gran Canaria, obteniéndose como respuesta que todo se debe a una crónica falta de personal en la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, donde hay más plazas disponibles que ocupadas.

Por procedencia, corresponden las 50 quejas a:

Procedencia	Quejas
Gran Canaria	8
Lanzarote	3
La Palma	28
Tenerife	10
El Hierro	1

Sobre las quejas provenientes de la isla de La Palma, debemos reseñar que existe un convenio entre el cabildo de esa isla y la comunidad autónoma para facilitar las valoraciones sin que las personas tengan que desplazarse, al resultar insuficiente e inviable el desplazamiento del equipo de valoración. Por la información que nos remite la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, la solución pasa por aumentar la

cuantía económica del citado acuerdo, que permita a la corporación contratar a otra persona y así poder realizar la valoración en el plazo normativo establecido.

### 5. Accesibilidad universal y diseño para todas las personas.

La no actualización de nuestra normativa territorial que data del año 1995, al igual que la negativa de las administraciones a ejercer las funciones que tienen legalmente encomendadas, de garantizar el acceso universal a los espacios físicos, bienes y servicios, generan no pocas discriminaciones por motivo de las limitaciones en la accesibilidad, algunas de las cuales se trasladan al Diputado del Común en forma de queja.

Por motivo y municipio de procedencia, tenemos las siguientes:

Nº EQ.	Motivo de queja	Procedencia
111	Uso espacio público	Breña Alta
126	Plazas estacionamiento	Pájara
146	Edificio Palacio Salazar	Santa Cruz de La Palma
172	Edificio Palacio Salazar (acumulada a 146)	Santa Cruz de La Palma
319	Proc adm símbolo accesibilidad	Santa Lucía
331	Obras en Corralejo	La Oliva
361	Tarjeta estacionamiento	San Cristóbal de La Laguna
375	Plaz estac uso particular domicilio	El Paso
386	Centro educación no formal	San Cristóbal de La Laguna
401	Tarjeta estacionamiento	Tazacorte
406	Plaz estac espacio uso público	Breña Alta
407	Plaz estac edificios uso público	Santa Cruz de La Palma
408	Accesibilidad mercadillo municipal	Villa de Mazo
409	Accesibilidad edificios uso público	Puntagorda
475	Accesibilidad establecimiento privado	Los Llanos de Aridane
476	Plaz's estac edificios uso público	San Andrés y Sauces
587	Accesibilidad viviendas	Las Palmas de Gran Canaria
592	Accesibilidad centro educación informal	Santa Cruz de La Palma
638	Plaz's estac varios municipios	Isla de La Palma
684	Obras en vía de uso público	Santa Cruz de La Palma
741	ITV vehículos adaptados Traslado DP	Arona
782	Accesibilidad parada autobús	San Cristóbal de La Laguna
854	Acceso scooter guaguas municipales	Las Palmas de Gran Canaria
1055	Accesibilidad calle Valóis	Puerto de La Cruz
1091	Accesibilidad acera acceso a vivienda	Santa Lucía
1322	Accesibilidad población	Pájara
1508	Consideraciones generales	Santa Cruz de Tenerife
1539	Accesibilidad acceso parada autobús	San Cristóbal de La Laguna
1570	Tarjeta estacionamiento	Las Palmas de Gran Canaria

1712	Plaz estac uso particular domicilio	Fuencaliente
1720	Conflicto plaz estac uso particular	Las Palmas de Gran Canaria
1806	Tarjeta estacionamiento	Las Palmas de Gran Canaria

En las respuestas de las administraciones, debemos destacar algunas resistencias de los equipos técnicos municipales para asimilar el nuevo concepto de la accesibilidad como una cuestión de derechos humanos y una condición indispensable para garantizar la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, y no objeto de la beneficencia.

Unas veces supeditan la garantía de accesibilidad, a la superior protección de un jardín con especies vegetales, como es el caso del Ayuntamiento de Puerto de La Cruz, cuando además, la propuesta de solución de accesibilidad hecha por un equipo técnico especializado de ámbito insular como SINPROMI, dependiente del Cabildo de Tenerife no afectaría a las especies vegetales referidas por el equipo técnico municipal; o en otros casos, la Dirección General de Infraestructura Turística, desarrolla un proyecto de nuevas obras en la Avenida Nuestra Señora del Carmen, de Corralejo, en el término municipal de La Oliva, donde en la fase de diseño –pendiente prueba en contrario-, ejecución y entrega material, se ha prescindido del cumplimiento de la exigencia de accesibilidad universal y diseño para todas las personas.

Nos sorprenden algunas justificaciones técnicas para privar de accesibilidad a espacios y/o edificios de uso público, cuando en otros ámbitos de la administración se han promovido y ejecutado actuaciones para garantizar la accesibilidad universal en lugares como la Alhambra de Granada o la muralla de Ávila.

En otros casos, se suspende la ejecución de actuaciones en materia de accesibilidad fundamentándose en los sucesivos aplazamientos que hace la normativa estatal de la exigencia de accesibilidad, como es el caso, con la aprobación del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social; o bien, se excusa en las restricciones presupuestarias a que se ven sometidas las administraciones públicas para poder cumplir con los objetivos supranacionales de reducción del gasto público y la imposibilidad de contraer nuevo endeudamiento.

No observamos en los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma aprobados para el próximo año 2016, que se haya destinado alguna partida económica para dotar el Fondo para la supresión de barrera, como exige la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas de la comunicación. Asunto que motivó recomendación de este comisionado, aceptada por la administración autonómica competente en materia de servicios sociales.

### **ÁREA DE PERSONAS MAYORES**

#### **1. De las Quejas presentadas.**

Aparte de las reseñadas sobre el SAAD-dependencia (105), se han tramitado 9 quejas a instancia de particulares y se promovieron 2 actuaciones de oficio.

Los principales motivos de queja de la ciudadanía se refieren a: 1 por demora en el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad; 2 relativas a recursos sociales de apoyo a las personas mayores; 4 concernientes al régimen de atención residencial; 2 sobre posibles situaciones de vulnerabilidad social.

#### **2. De las inadmisiones de quejas y de sus causas; de las vivas en la Institución.**

Se han producido dos inadmisiones por no infracción del Ordenamiento jurídico (EQ 1225/2015 y EQ 1228/2015).

No quedan vivas quejas de años anteriores al ejercicio 2015, siendo estas en su mayoría las relativas a la falta de respuesta en materia de autonomía personal y dependencia.

### **3. De la Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas Canarias.**

#### **-Sobre el régimen de centros para la atención de personas mayores:**

Se encuentran en trámite quejas relativas al funcionamiento de residencias para personas mayores ubicadas en los municipios de: Tías, Las Palmas de Gran Canaria, Santa Cruz de La Palma y La Frontera.

A pesar de la existencia de distintos regímenes jurídicos para regular las delegaciones y/o transferencias de competencias en materia de servicios sociales especializados para personas mayores, de la comunidad autónoma a los cabildos, corresponde a la primera ejecutar sus competencias en materia de autorización e inspección de los centros autorizados. Un asunto en el que ya hemos advertido de una vacío normativo, sino en materia de autorización, si en relación con el funcionamiento de los centros residenciales (establecimiento de protocolos de obligado cumplimiento) y del acto de inspección.

### **ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES**

#### **1. Introducción.**

En el año 2015, en materia de Servicios Sociales, esta Defensoría ha observado un incremento en el número de quejas presentadas (en adelante EQ).

Del total de 99 EQ del año 2014, se ha incrementado a 114 EQ en el año 2015.

Pero además del trámite habitual de los expedientes de EQ, también merece ser destacada la labor de atención directa a los ciudadanos, que desde esta Institución se realiza por diversas vías, no solo por asistencia presencial en las oficinas de la Institución en cada una de las siete islas, sino sobre todo haciendo uso de los beneficios que a los ciudadanos de un territorio fragmentado como el nuestro, nos ofrecen las nuevas tecnologías.

En este sentido, los ciudadanos pueden contar con un apoyo y asesoramiento directo de Nuestra Institución, accediendo a través de la página web del Diputado del Común, en sus modalidades de citas previas, o de consultas web, donde en un período muy corto de tiempo reciben una respuesta a las cuestiones y dudas que nos plantea, no siendo estrictamente necesario en estos casos, contar con Expediente de Queja abierto con anterioridad en Nuestra Institución.

Los canales para ofrecer información y asesoramiento al ciudadano pueden ser por mail, si así lo indica el usuario, o incluso a través de llamada telefónica.

En materia de Servicios Sociales se han resuelto 24 consultas a través de la páginas web en la modalidad de cita previa, es decir con respuesta escrita, y en algunos casos más complejos, además con llamada telefónica.

Además se ha prestado un servicio de información telefónica continua a los usuarios que, habiendo o no presentado expediente de quejas, demandan de Nuestra Institución información y asesoramiento sobre el estado de su expediente o que simplemente llaman para saber dónde, cómo y qué hacer para resolver sus problemas.

En materia de Servicios Sociales, y por parte del técnico, se ha realizado durante todo el año 2015, el servicio de atención al público de un total de 169 casos, conjugando éstas tanto las atenciones personales como telefónicas, además claro está de la tramitación de los expedientes de queja, y la ya referida resolución de consultas o citas vía Internet.

## **2. Consideraciones generales.**

En el informe anual del Diputado del Común correspondiente al año 2015, se mantiene la misma realidad social compleja y crítica de los canarios y las canarias de años anteriores, y sobre todo de las familias con hijos menores a cargo, que vienen padeciendo una situación de desempleo prolongado, haciéndose cada vez más dependientes del sistema prestacional de los Servicios Sociales Públicos, es decir consolidándose una dependencia del sistema asistencial.

Esta dependencia del sistema público de asistencia social, pone de manifiesto a su vez, la insuficiencia del mismo, insuficiencia económica e insuficiencia de medios humanos, especialmente técnicos sociales, es decir personal especializado en la atención al ciudadano que acude a demandar asesoramiento y ayuda social.

Este tema fue abordado con especial atención por Nuestra Institución en las Jornadas denominadas “Los Servicios Sociales en Canarias. Impacto de la Ley de Reforma Local. ¿Es el fin?”, celebradas en Las Palmas de Gran Canaria en el mes de octubre y en Santa Cruz de Tenerife en noviembre de 2015, donde quedó patente la necesidad imprescindible de seguir contando, cada vez más, con el apoyo y asesoramiento del personal técnico social en los municipios, al ser esta la institución más cercana a los ciudadanos, y la vía de acceso habitual de los vecinos.

Otro aspecto a destacar es que en este año 2015, se ha llevado a cabo un trabajo conjunto desde las áreas de Servicios Sociales y Vivienda del Diputado del Común, en relación a los problemas de las familias canarias, que lamentablemente cada vez en mayor número, afrontan la dramática situación de carencia del servicio público de agua de consumo, todo ello debido a la imposibilidad de afrontar los pagos del mismo, siendo la causa la indicada en el párrafo primero de este apartado, es decir la prolongada situación de desempleo, y la dependencia del sistema asistencial público.

## **3. Principales motivos de quejas.**

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

### **- Prestación canaria de inserción (PCI).**

Destacaremos un año más, el problema reiterado que padecen los ciudadanos de Canarias para acceder de modo efectivo a la PCI, debido a la demora e incumplimiento de los plazos previstos en la Ley 1/2007 de 23 de enero reguladora de la Prestación Canaria de Inserción, así como, por la insuficiente dotación presupuestaria por parte del Gobierno de Canarias para la PCI.

Esta problemática, constituye aproximadamente el sesenta por ciento de nuestro trabajo en materia de servicios sociales.

Es y ha sido desde hace ya años, un tema constante y reiterado por los usuarios del Diputado del Común, en sus escritos de queja, la suspensión de los pagos de la PCI sin comunicación alguna.

Los escritos que nos presentan los usuarios que son perceptores de la PCI, nos relatan, que desconocen el motivo por el cual a partir del mes de mayo de 2015, y de modo progresivo, dejan de percibir la prestación, sin ningún tipo de aviso o comunicación.

Los ciudadanos acudan a nuestras oficinas ante el desconcierto que supone para una familia-en muchos casos con niños o a cargo-, que cuenta con un ingreso mensual único, y que constituye el sustento de dicha unidad, y que de modo repentino éste se ve suspendido, sin ningún tipo de información o aviso por parte de la Administración Pública del motivo de dicha suspensión de los pagos.

En consonancia, son muy pocos los ciudadanos que nos indican, que toman razón del problema a través de la propia administración, más bien toman conocimiento del tema a través de los medios de comunicación, e incluso a través de Nuestra Institución, ya que nunca la propia administración les informa de modo formal.

A modo de ejemplo, se indican algunos de los expedientes de queja relativos a esta materia: EQ 0671/2015; EQ 1523/2015; EQ 1597/2015 entre otros.

Igualmente debemos indicar que en muchos casos, los ciudadanos se acercan a Nuestra Institución, insatisfechos por las largas esperas que deben afrontar para poder obtener una resolución definitiva de los expedientes de PCI, y una vez obtenida la misma iniciar el cobro efectivo de la prestación, al haberse agotado en exceso el plazo de que dispone la Administración Autonómica para la resolución del expediente y pago de la ayuda PCI. Son ejemplo de este problema las EQ 0750/2015; EQ 0762/2015; EQ 0982/2015; EQ 1238/2015; EQ 1260/2015 entre muchos otros.

En este segundo caso, al igual que en las suspensiones de pago, la causa es la misma, la imposibilidad de la Administración Pública de afrontar los pagos en los plazos legales y en debida forma.

Es reiterado un año más, y de sobra conocido que tal motivo, no es otro, que la extinción o agotamiento de la partida presupuestaria destinada a cubrir la Prestación Canaria de Inserción, evidenciando un año más, que al momento de planificación del presupuesto para dicha prestación para el año 2015, (es decir en los últimos meses del año 2014), el trabajo de la Consejería de Cultura Deportes Políticas Sociales y Vivienda del anterior Gobierno de Canarias, no ha sido organizado ni planificado en modo alguno, es decir no se han cuantificado las necesidades reales de la población, ni mucho menos el número de beneficiarios reales y potenciales de ésta.

La Dirección General, ha vuelto a incurrir en el mismo y reiterado error de la falta de previsión y organización del gasto destinado a esta prestación, por ello la insuficiencia de partida presupuestaria para afrontar durante todo el año 2015 los pagos de la PCI, ha desembocado en la irremediable consecuencia de suspensión de los mismo a los beneficiarios al final del primer semestre del año, sin ningún tipo de aviso o comunicación al ciudadano afectado.

Sin embargo, debemos reconocer expresamente, que es el primer año que en los informes con respuesta a nuestras peticiones, remitidos a partir del mes de septiembre de 2015 a este Alto Comisionado, desde la Dirección General de Políticas Sociales, órgano competente para la resolución y pago de la Prestación, se nos indica expresamente que el motivo de la suspensión del pago se debe al agotamiento de la partida presupuestaria y las gestiones que se realizan por sus responsables para afrontar nuevamente los pagos.

Como consecuencia del notable incremento de la partida presupuestaria, a partir del mes de noviembre de 2015 se han retomado los pagos atrasados, y se han resuelto muchísimos expedientes nuevos de PCI.

#### **- Ayudas sociales: cuestiones de primera necesidad.**

En un segundo grupo de trabajo, se encuentran los expedientes de queja relativos a ayudas sociales municipales.

Esta clase de procedimientos, se centran en los trámites que los ciudadanos inician en las oficinas de servicios sociales municipales, como primer punto de referencia al que acudir en aquellos casos en los que la unidad familiar se ve imposibilitada o con dificultades de afrontar las necesidades familiares y personales básicas.

Para poder afrontar esta nueva realidad social consecuencia de situaciones de desempleo prolongado, las ayudas más demandadas son las Prestaciones Económicas de Asistencia Social (PEAS), para alimentación, pago de servicios de luz y agua, y las ayudas de material escolar de familias con niños menores a cargo, así como ayudas para el pago de alquiler.

Como ya adelantáramos con la PCI, la insuficiencia presupuestaria de la misma, desemboca en el aumento de los usuarios de los servicios sociales municipales como primera puerta de acceso de los ciudadanos.

Los vecinos al no contar con el pago regular mensual de la PCI, se ven abocados a acudir a las ayudas municipales, por ello la mayor demanda ciudadana se traduce un año más en la insuficiencia de las partidas presupuestarias municipales destinadas al gasto social, para alcanzar con tales limitados recursos la satisfacción de las necesidades de las familias.

En cuanto a las ayudas básicas para alimentos, no plantean especial problemática, ya que se tramitan por regla general como ayudas indirectas, es decir sin abono de efectivo a los solicitantes, sino a través de vales o bonos de alimentos que pueden adquirirse en comercios previamente concertados.

Reiterar este año una vez más, la derivación por los técnicos sociales municipales cada vez más frecuente, a las organizaciones no gubernamentales colaboradoras sin ánimo de lucro –ONGs- que son quienes asisten y entregan los alimentos a los vecinos, tales como el Banco de alimentos de Tenerife u otras ONGs de ámbito municipal que también desarrollan este tipo de labor de apoyo fundamental.

Igualmente, vuelve a plantearse por los ciudadanos el problema de la excesiva demora en el efectivo cobro de las ayudas sociales tramitadas, y que aún siendo calificadas como de primera necesidad, éstos se ven obligados a largos plazos de espera.

Son ejemplo de toda esta problemática los siguientes expedientes de queja, EQ 0284/2015; EQ 0725/2015; EQ 1385/2015; EQ 1811/2015.

El incremento de los usuarios y demandantes de Servicios Sociales municipales, deja en evidencia una respuesta insuficiente por parte de las Administraciones Públicas con competencia en materia de Servicios Sociales especialmente en los ayuntamientos, (ello al amparo de la Ley 7/2015 de 1 de abril de los municipios de Canarias) y la cada vez mayor presencia de las “listas de espera” para acceder a un técnico social para recibir ayuda y asesoramiento, o simplemente para la entrega de documentación requerida para el inicio del trámite administrativo.

Se plantea a modo de conclusión, que los poderes públicos deben valorar al momento de elaboración de sus presupuestos donde se debería hacer un mayor esfuerzo y priorizar, si en otros sectores o en la atención a las necesidades sociales y de las familiares con niños o mayores a cargo.

#### **- Pensiones no contributivas.**

Se mantiene el motivo de queja de los ciudadanos ante las revisiones de oficio que realiza la administración autónoma de estas pensiones, así como respecto a la extinción de la pensión por no comunicación de variación de los datos personales y familiares del solicitante o de su unidad de convivencia, así como la obligación de devolución de cantidades por percepciones indebidas de la misma.

Son ejemplo de esta materia las EQ 0366/2015; EQ 0596/2015; EQ 0179/2015; EQ 0526/2015, entre otras.

#### **- Carencia de servicios de Luz y de agua de consumo en las viviendas.**

En este año 2015, no podemos dejar de hacer mención, a un nuevo problema que desde nuestra Institución hemos percibido y que parece consolidarse, cual es la pobreza energética.

Estamos en condiciones de realizar esta afirmación, a partir del aumento del número de familias que acuden al Diputado del Común ante la insuficiente respuesta de la administración municipal, que no le ofrece al ciudadano solución real al problema de falta de servicio público de agua de consumo.

En esta materia se ha llevado a cabo un trabajo conjunto y codo a codo entre las áreas de Vivienda y Servicios Sociales haciendo un especial seguimiento al problema y realizando gestiones directas con los técnicos sociales municipales que son los verdaderos conocedores de la situación real de cada familia afectada por este problema.

En muchos casos el problema de carencia del servicio de agua potable, se encuentra asociado a una ocupación ilegítima de los inmuebles, lo que dificulta su solución, pero en muchos otros casos es debido a la verdadera situación de necesidad que afrontan las familias canarias, y este problema se ve agudizado cuando las unidades familiares están constituidas por niños y ancianos.

Desde Nuestra Institución se ha constatado la importancia de la labor del técnico social municipal que como mejor conocedor de la realidad familiar puede a través de informes técnicos, hacer determinar en la empresa que gestiona el servicio de agua a efectos de la reposición del mismo, o incluso puede determinar que la unidad familiar se acoja a una tarifa social mínima que se encuentre regulada en las ordenanzas municipales específicas.

Queremos destacar que se observa la implicación de los técnicos para facilitar la solución de este tipo de problemas a las familias, ya que no podemos olvidar que el derecho al agua ha sido reconocido oficialmente por la Asamblea General de las Naciones Unidas en una Resolución de julio de 2010 como un derecho esencial para la realización de todos los derechos humanos, en el desarrollo de la vida diaria.

Son ejemplo de esta materia las EQ 0565/2015; EQ 1463/2015; EQ 1711/2015; EQ 1717/2015.

#### **- Asesoramiento directo a los ciudadanos.**

En materia de Servicios Sociales se han realizado importante número de consultas a través de ésta modalidad de cita previa, es decir con respuesta escrita, y en algunos casos más complejos, además, con llamada telefónica.

Asimismo, se ha prestado un servicio de información telefónica continua a los usuarios que, habiendo o no presentado expediente de quejas, demandan de Nuestra Institución información y asesoramiento sobre el estado de su expediente o, simplemente llaman para saber dónde, cómo y qué hacer para resolver sus problemas.

Cabe destacar en ese caso el asesoramiento prestado a un vecino de Canarias que si bien presentó su escrito el 18 de diciembre de 2014, bajo el EQ N<sup>o</sup>-1615/2014, todas las respuestas, atenciones y comunicaciones se desarrollaron hasta el mes de marzo de 2015, teniendo en cuenta que se encontraba privado de libertad.

Así también merece ser destacada la permanente preocupación manifestada a esta Institución por parte de los técnicos sociales sobre los problemas de la ya referida PCI, como ha sido en este año el EQ 0959/2015, donde se han compartido el malestar de los técnicos al respecto y se ha puesto por esta Institución la información con la que contábamos a su disposición.

### **ÁREA DE VIVIENDA**

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

Durante este periodo el número de quejas que se han incoado en el Área de Vivienda, ascienden a un total de 116 nuevas. Una vez más, de conformidad con lo dispuesto en los anteriores informes presentados por este Comisionado al Parlamento de Canarias, el Derecho Constitucional a una vivienda digna continúa, siendo uno de los motivos más elevados de queja que se presentan en esta Área, considerándose necesario que el Gobierno Autónomo, de una respuesta inmediata a uno de los principales problemas que aquejan a la ciudadanía Canaria.

Podríamos afirmar que se realizan gestiones diarias, presenciales y telefónicas, relacionadas con la necesidad de una vivienda digna, muchas de ellas derivando en queja por no haber resultado adjudicatarios. Cada vez más, son las solicitudes de supervisión y mediación a esta Defensoría, en cuanto a la nueva oleada de los desahucios inminentes por impagos de alquiler sin alternativa habitacional por las Administraciones competentes, plasmándose la necesidad de la adecuación de la tipología de las viviendas públicas en Canarias, a las demandas actuales.

En este sentido, se deben dar soluciones eficaces ante el perfil actual del demandante de vivienda, teniendo en cuenta en todo momento la dificultad que supone para las familias esta espera por una vivienda digna, que en la mayoría de las veces nunca llega. Estas dificultades con las que actualmente se encuentran muchos solicitantes de vivienda pública para acceder a la misma exige, no sólo modificaciones normativas que garanticen este derecho constitucional sino también un refuerzo en la gestión del parque público, a través de un inventario exhaustivo e inminente del parque público de vivienda, así como, a través de oportunas dotaciones presupuestarias.

No obstante, por otro lado queremos dejar constancia, como algo destacable en el Área de Vivienda, la mediación y orientación realizada a través del servicio de atención ciudadana, tanto presencial, telefónica, así como, los trámites a través de la web, en el asesoramiento tanto en la presentación de queja como en la no queja. Al mismo tiempo, es merecedora de ser incluida en estas consideraciones, la colaboración codo con codo en determinados expedientes, con el Área de Servicios Sociales de esta Institución, determinadas quejas cuyos asuntos están relacionados con la demanda de una vivienda pública vinculado a las situaciones de necesidad y de exclusión social en las que se encuentran inmersas las familias canarias.

Se considera la necesidad apremiante de la aprobación de un “Pacto por la Vivienda”, en la que se involucren todas las Administraciones Públicas Canarias, a fin de dar una respuesta inmediata a la emergencia habitacional

en la que se encuentran muchos canarios, que acabarán en la pobreza extrema si no se busca una pronta solución.

## **2. Principales motivos de quejas.**

### **- Déficit de vivienda y el alquiler social.**

En cada uno de los informes que este Comisionado ha presentado al Parlamento, ha planteado el déficit existente de la vivienda pública en régimen de alquiler. La escasez de recursos públicos y la grave situación financiera, en la que permanecen inmersas las Administraciones Públicas Canarias, ponen nuevamente de manifiesto el elevado número de quejas en este ámbito, imposibilitando que las unidades familiares sin recursos puedan optar al acceso de una vivienda e incluso en la mayoría de los casos salvaguardarlas.

Desde este Comisionado se consideran de carácter urgente las circunstancias de necesidad de vivienda en régimen de alquiler social, que exponen los promotores de queja que se dirigen a esta Institución, en la práctica totalidad de los casos.

En nuestra Comunidad Canaria nos encontramos con una contradicción evidente: por un lado existe una escasa oferta de vivienda pública, y por otro lado la existencia de viviendas públicas vacías sin ocupar, de las que tenemos constancia a través de las continuas quejas presentadas ante esta Institución denunciando tal situación, considerándose una vez más, necesaria la regulación y definición del concepto de vivienda vacía, y un esfuerzo esencial en la gestión del parque público, realizando un riguroso inventario del mismo, que refleje la situación física de la vivienda en todo momento (EQ 1221/2015, 0681/2015, 0258/2015, 0116/2015).

**- Los desahucios inminentes.**

Este Comisionado, ya dejaba constancia en el informe que se presentó en el Parlamento de Canarias, en el año 2012, de las numerosas consultas de los ciudadanos que denunciaban la situación de riesgo en las que se veían inmersos, con la consiguiente pérdida de su vivienda, como consecuencia de las deudas pendientes con las entidades financieras, totalmente indefensos ante procedimientos judiciales no conocidos y que han ido en aumento, apareciendo la nueva oleada de desahucios por impagos de alquiler. A pesar de las medidas legislativas que se han adoptado y el compromiso a los que se han unido ciertas administraciones locales canarias como mediadores, continúan prácticamente siendo insuficientes.

Hemos de significar el número de familias que se han dirigido durante el año 2015 a nuestras oficinas, derivadas incluso por la Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH), en Lanzarote pendientes de desahucios inminentes con menores a cargo, familias en las que existiría un riesgo real de sufrir un daño irreparable, si se llevara a cabo el desalojo, sin que se les proporcione por parte de las Administraciones competentes una alternativa habitacional inmediata. Imágenes que reflejan la situación de desesperación en la que se han visto envueltas muchas familias y que cada día van en aumento, por no poder hacer frente a los pagos de la cuota de alquiler, requiriéndose la supervisión y mediación por parte de este Comisionado en los desahucios (EQ 1556/2015, 1629/2015, 1542/2015, 1451/2015, 1703/2015).

**- La pobreza energética.**

Al mismo, se han denunciado situaciones de familias que se han visto obligadas a recurrir al fenómeno de la ocupación ilegal de viviendas, tanto públicas como privadas, viviendas que en muchas ocasiones no cumplen las condiciones mínimas de habitabilidad, situaciones en las que se deben establecer medidas que eviten la pobreza energética y residencial extrema, relacionada con que las Administraciones Públicas garanticen el derecho universal de acceso a los suministros básicos de agua potable, de gas y de electricidad de las personas y unidades familiares en situación de riesgo de exclusión residencial, como mínimo mientras dure esta situación, encontrándonos con menores que no cuentan con los mínimos establecidos.

Teniendo en cuenta que el 15% de los Hogares Canarios sufren pobreza energética, se consideró necesaria la incoación de una investigación de oficio, a la que se hace referencia en el apartado correspondiente a las quejas de oficio tramitadas por esta Institución (EQ 1410/2015, 14115/2015, 1703/2015, 1507/2015).

**- Carencia de viviendas adaptadas a la discapacidad y las malas condiciones de habitabilidad de las viviendas públicas.**

Cabe destacar el elevado número de quejas, de solicitantes de viviendas adaptada a su discapacidad, así como las situaciones de familias que llegan a considerarse prisioneros de sus propias viviendas, al no estar adaptadas las mismas a su discapacidad sobrevenida, solicitando en estos casos permutar su vivienda protegida por otra, siendo esta ya una cuestión jurídicamente complicada, agravándose en estos casos de vivienda adaptada, al no existir una Bolsa que cuente con viviendas a permutar, llegándose a solventar en muchos casos esta cuestión con la instalación de ascensores o rampas, para que la vivienda adquiriera la condición de digna y adecuada.

Por otro lado, dejamos constancia de las quejas relacionadas con las malas condiciones de habitabilidad, en la que residen muchas familias en las viviendas públicas, siendo necesaria la actuación inmediata por la Administración competente para rehabilitación de las mismas (1438/2015 y 1629/2015, entre otros).

**- Áreas de Regeneración y Renovación Urbana, del Barrio Titerroy, en Arrecife.**

Hemos de resaltar la financiación solicitada por la Comunidad Autónoma Canarias, de conformidad con la cláusula decimoprimeras del Convenio de Colaboración suscrito entre el Ministerio de Fomento y la Comunidad Autónoma de Canarias, para la ejecución del Plan Estatal de Fomento del Alquiler de Viviendas, la Rehabilitación edificatoria, y la Regeneración y Renovación Urbanas 2013-2016, y concretamente el acuerdo de la comisión bilateral celebrada el 2 de febrero de 2015, relativo al Área de Regeneración y Renovación Urbana (ARRU), del Barrio Titerroy en Arrecife, cuando 11 de los propietarios de las 20 viviendas incluidas en este ámbito de actuación, se dirigen a las oficinas de este Comisionado, manifestando su disconformidad en cuanto a la inclusión de sus viviendas en el mismo, así como, a su demolición, exponiendo cada uno de los promotores de la queja, que las viviendas se encuentran en un buen estado de conservación y de habitabilidad, solicitando a la Administración Local, considerara de forma individual la situación física de las viviendas y se procediera a su exclusión del ARRU.

Habiendo remitido el Ayuntamiento en cuestión, la documentación completa del expediente administrativo correspondiente al ARRU Titerroy, en la que consta informe Oficina técnica, en cuya conclusión, pone de manifiesto que *“la tramitación del expediente está a la espera de contestación del Instituto Canario de la Vivienda en cuanto a la viabilidad de la continuación con la tramitación, dado que el plazo de ejecución finaliza en diciembre de 2016 y la obra aún no ha comenzado”*.

Por otro lado este Comisionado hasta la fecha no ha tenido conocimiento por parte del Instituto Canario de la Vivienda de las actuaciones llevadas a cabo en relación a este ámbito, y del resultado del seguimiento de las Comisiones Bilaterales, a pesar de la insistencia, incluso telefónica, realizada por esta Institución, reiterando en varias ocasiones la solicitud de información en cuanto al estado, tramite y seguimiento de este ARRU, sin haber obtenido respuesta hasta el cierre del ejercicio (EQ 0997/2015 al 1007/2015, entre otros).

#### **- Retraso en el abono de las ayudas de los diferentes Planes de Vivienda.**

Continua siendo frecuente y cada año se referencia en los diferentes informes de este Comisionado, la dilación o retraso que se produce, tanto en la tramitación como en dictar resoluciones expresas en todos los procedimientos, y su notificación, vinculado en este caso a la convocatoria de 2015, de subvenciones del programa de ayuda al alquiler de vivienda (Convenio de colaboración entre el Ministerio de Fomento y la Comunidad Autónoma Canaria para la ejecución del Plan Estatal de Fomento del alquiler de Viviendas, la Rehabilitación Edificatoria, y la Regeneración y Renovación Urbanas, 2013-2016), y al abono de las ayudas de la Hipoteca Joven (Plan de Vivienda se Canarias, 2009-2012), debiendo restablecerse la gestión de las mismas, eludiendo el retraso en la resolución de las convocadas y en el abono de las reconocidas (entre otros EQ 1126/2015, 0297/2015 y 1340/2015).

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

#### **1. Introducción.**

En primer lugar, el presente informe anual afecta a un nuevo equipo en la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias que tomó posesión en verano, que no estaba previamente (es decir, no ha repetido) y que, en definitiva, no se puede cargar sobre el mismo una responsabilidad que sería en todo caso a repartir tanto en sus éxitos como en sus deficiencias con el equipo anterior. Se trata de una indicación que merece ser mencionada expresamente en aras de comprender mejor lo que ha sido la evolución de la gestión sanitaria en 2015 en su vertiente pública.

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

Después de todo, subrayamos que es una repercusión más que se va sumando a las que se agrupan al calor de la crisis económica iniciada en otoño del año 2008 y que, en definitiva, dificultan el tratamiento correcto del precepto 43 de la CE por parte de la Administración.

## **2. Principales motivos de quejas.**

### **- Expedientes de responsabilidad patrimonial.**

Este ámbito constituye una clave invariable en la acción de esta Institución y sobrelleva, sin duda, un especial tratamiento porque demanda mayor agilidad en las realizaciones y redoblar la distinción en la atención a la ciudadanía desde la certeza de que en la mayoría de las ocasiones afecta a familiares directos que han soportado una supuesta negligencia grave que, incluso, ha podido causar el fallecimiento u otro tipo de daño irreparable.

A la vez, en múltiples momentos los ciudadanos piden cierta información o documentos, por ejemplo el historial clínico, que no consiguen que les sean concedidos por la Administración pública con el fin de reparar su inquietud personal independientemente de iniciar o no posteriormente el derecho a reclamar la posible responsabilidad patrimonial. Dicho de otro modo, hay ocasiones en el que la ciudadanía sufre obstaculización en sus peticiones que podrían dar lugar seguidamente a un inicio a instancia de parte de un procedimiento por reclamación de responsabilidad patrimonial. Desde ese momento, en esta fase previa, ya los interesados se topan con dificultades.

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

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

Es más, la tramitación de estas investigaciones suelen superar en duración la media de las tramitadas por esta Institución en el resto de problemáticas del ámbito sanitario.

La tardanza innecesaria o, a todas luces, la falta de respuesta del Servicio Canario de la Salud ha conllevado a esta Institución intervenir en diversas ocasiones, (EQ 0119/2015, 0159/2015, 1131/2015 y 0364/2015).

### **- La preparación del plan de urgencias regional.**

Ha sido una constante desde esta Institución instar, EQ 0261/2015, de diferentes formas a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias para que pusiera en marcha el plan de urgencias regional. Se trata de una de las principales consecuencias que esta Institución advierte tras el informe extraordinario sobre urgencias hospitalarias realizado por el Defensor del Pueblo y las restantes defensorías autonómicas. A estas alturas, el

nuevo equipo de la Consejería de Sanidad ha comenzado los preparativos y ha anunciado que a lo largo de 2016 estará culminado. Y mientras tanto existe un compromiso del plan de contingencias para evitar colapsos, especialmente en los meses invernales.

**- Listas de espera sanitarias.**

Esta Institución aborda frecuentemente diversas problemáticas que giran en torno a las listas de espera sanitarias. Sin duda, se trata de una dificultad que depende, en mayor o menor medida, de circunstancias de carácter presupuestario que precisamente no son igual de óptimas que en los últimos cursos. Es precisa una mayor inversión más allá del debate habitual sobre si emplear recursos netamente públicos o la vía concertada.

No obstante, la Consejería de Sanidad asume la enjundia del problema y ha anunciado su intención de activar diversos esfuerzos. Después de todo, conviene recordar que se trata de una de las inquietudes ciudadanas de largo alcance todavía por resolver y que puede ser catalogada ya de estructural. Y, a buen seguro, seguirá siéndolo así en años venideros. En cualquier caso, merece la ocasión destacar que hemos promovido numerosas investigaciones en este ámbito a lo largo de 2015 a son de remarcar la notoriedad que implica en la tarea cotidiana que tenemos confiada (EQ 0626/2014, EQ 1219/2014, EQ 0442/2015, EQ 0524/2015, entre otros).

**- Un logro a reconocer: la incorporación de wifi gratis en los hospitales canarios.**

No ha sido motivo de queja ciudadana directamente y no por aparentar ser una cuestión secundaria, no deja de ser importante. Pero dicho esto, en la época de la digitalización y la sociedad del conocimiento que los centros públicos hospitalarios dispongan de dicho servicio es más que bienvenido. Por ejemplo, muchos navegan o consultan su correo electrónico por motivos de trabajo mientras acompañan a sus familiares hospitalizados. Por tanto, no solo atañe a los pacientes sino también a los usuarios en general. Y como es costumbre que el cuestionamiento permanente abunde en áreas sensibles del Estado de Bienestar (como la sanidad o la educación) consideramos conveniente asimismo resaltar los avances que se van cosechando.

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

**1. Consideraciones generales.**

El Diputado del Común, desde el convencimiento de que una sociedad en igualdad entre hombres y mujeres, respetuosa con los derechos humanos y libre de violencia contra la mujer es una exigencia democrática y un logro posible, está firmemente comprometido en la lucha contra la Violencia de Género, que constituye una de las preocupaciones centrales de esta Institución, ocupando, como ya avanzábamos en el ejercicio de 2014, buena parte del trabajo que realizamos en esta área.

En el área de Igualdad entre Hombres y Mujeres y Violencia de Género, si bien no se percibe un incremento de las quejas escritas, si debemos destacar el aumento considerable de la atención ciudadana presencial, telefónica o por internet, a través de las web del Diputado del Común, como recursos de uso frecuente en el área que nos ocupa.

**2. Principales motivos de quejas.**

**- Falta de atención administrativa a emails dirigidos a la oficina del espectador de la Televisión Canaria.**

Dichos emails vinieron motivados por los chistes que se vertieron en el Programa de la TV Canaria ¡Viva la Fiesta! al considerar el ciudadano, en su condición de profesor de bachillerato, que eran homófobos (EQ 0118/2015). Realizadas las actuaciones procedentes, nos informa RTVC, extractamos parte de su informe, que la queja presentada en esa Oficina del Espectador se cursó precedentemente, trasladándose a los departamentos correspondientes, así como, a la productora responsable del programa, requiriendo las explicaciones que fueron oportunas, comunicando al espectador el estado y curso de su reclamación; por lo que no comprende este ente cuáles sean los motivos que tenga el reclamante para aducir que no ha recibido respuesta hasta la fecha. Por otro lado, nos informa RTVC que en todo caso, habida cuenta del animus iocandi que preside a cualquier manifestación hecha con ocasión de un programa de humor, es evidente la ausencia de cualquier intención peyorativa, discriminatoria o injuriosa, y puede que el humorista en cuestión promueva la risa fácil, pero este elemento teológico no está en ningún sentido contrapuesto a los deberes de un servicio público de comunicación audiovisual sino todo lo contrario, es una finalidad lícitamente permitida dado que está íntimamente ligada a la vocación de todo programa de humor, que no es otra que motivar la risas del espectador. Por tanto, si se procede a su visionado, se ve que el mismo no promueve el odio ni la discriminación por razón de género, ni por ninguna otra circunstancia personal o social, sino que se limita a fomentar el ánimo festivo del espectador a través de las distintas actuaciones de humor y de su propio presentador humorista igualmente de profesión, considerando RTVC, que ningún ánimo discriminatorio se evidencia en este programa y sí por el contrario el tono jocoso de los participantes, no habiendo duda posible para el espectador de que el programa tiene como finalidad el provocar la risa. Por todo ello, concluye que ¡Viva la Fiesta! se ha emitido en amparo y estricta observación de los *artículos 4 y siguientes de la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual, del Código de Autorregulación de Contenidos Televisivos e Infancia* del que este medio es parte y de los principios inspiradores establecidos por el *artículo 3 de la Ley 13/2014, de 26 de diciembre, de Radio y Televisión Públicas de la Comunidad Autónoma de Canarias*.

Trasladado informe de RTVC, al promotor de la queja, hemos recibido reiteradas alegaciones al mismo, manifestando su disconformidad con su contenido, en su condición de docente de esta Comunidad Autónoma, al recibir, desde la Consejería de Educación del Gobierno de Canarias instrucciones de educar en valores de tolerancia y respeto.

Este Comisionado parlamentario, partiendo de nuestro texto constitucional, que consagra la libertad de expresión, así como el respeto y la protección de los ciudadanos y de los fines formativos a los que alude la normativa general de educación, entre los que se resalta el de proporcionar el pleno desarrollo de la personalidad, en el respeto y el ejercicio de los derechos, libertades y valores fundamentales, consideró oportuno recordar a ese ente público, el contenido de lo establecido en la *Ley 7/2010, de 31 de marzo General de la Comunicación Audiovisual, Artículo 9.1 “Cualquier persona física o jurídica puede solicitar a la autoridad audiovisual competente el control de la adecuación de los contenidos audiovisuales con el ordenamiento vigente o los códigos de autorregulación. La autoridad, si lo considera oportuno, dictará recomendaciones para un mejor cumplimiento de la normativa vigente”*.

#### **-Tarjeta de Residencia en Régimen Comunitario como Familiar Ciudadano de la Unión Europea.**

Por posible trato vejatorio de la policía de frontera de un país tercero, motivado por la información aportada en el reverso de la Tarjeta de Residencia, en la que figuran los datos de la persona (cónyuge) perteneciente a la Unión Europea, en la que el ciudadano solicita al Diputado del Común que estudiase la posible vulneración del principio de igualdad y no discriminación, valorando la posibles soluciones que pudieran adoptarse

para evitar este tipo de situaciones, como podría ser la supresión de los datos o el reemplazo del nombre del ciudadano de la Unión Europea por su inicial (EQ 0574/2015). Tras su estudio y valoración, la queja se trasladó al Defensor del Pueblo, comunicándonos que la Comisaría General de Extranjería y Fronteras ha informado que no existe inconveniente en que no se refleje en el contenido de los diferentes tipos de tarjeta de identidad de extranjero, ninguna mención relativa al nombre y apellidos de la persona con la que se vincula por razón de parentesco, matrimonio o análoga relación de afectividad, habiéndose dado las instrucciones precisas al Registro Central de Extranjeros para llevar a cabo las modificaciones en este sentido, participando que se mantendrá en la tarjeta de identidad de extranjero el N.I.E. o D.N.I. de la persona con la que se vincula por razón de parentesco, matrimonio o análoga relación de afectividad, por lo que se comunicó al ciudadano que podría solicitar la correspondiente tarjeta de identidad de extranjero en la que únicamente figurara el dato relativo al D.N.I. de su cónyuge, desapareciendo toda mención relativa al nombre y apellidos.

#### **-Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la atención de las Víctimas de Violencia de Género en la Comunidad Autónoma de Canarias.**

En este ejercicio de 2015 se ha concluido la supervisión del funcionamiento del Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la atención de las Víctimas de Violencia de Género en la Comunidad Autónoma de Canarias de 18 de marzo de 2009 (EQ 1427/2013). La tramitación seguida en torno a esta queja ha quedado reflejada en las Resoluciones del Diputado del común dirigidas al Presidente del Cabildo Insular de Fuerteventura, al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Puerto del Rosario y al Consejero de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias.

Al elaborar estas resoluciones hemos querido poner en valor la finalidad del Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la atención de las Víctimas de Violencia de Género en la Comunidad Autónoma de Canarias, Protocolo que pretende ser, ante todo, un instrumento útil para mejorar la eficacia y fortalecer la respuesta en la atención a las mujeres que sufren violencia de género, en la coordinación de las actividades de determinadas instituciones que intervienen y poder ofrecer así, a las mujeres Víctimas de Violencia de Género una atención institucional más adecuada y que suponga una mayor eficiencia y eficacia en la respuesta institucional contra la Violencia de Género y desde esta finalidad, se ha recomendado tanto a la Administración municipal como insular coordinarse para evitar que se generen disfunciones importantes en la atención a las mujeres víctimas de violencia de género, por falta de coordinación interinstitucional.

Asimismo, se recomendó al Consejero de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias, como Institución administrativa que, en su momento, promovió y coordinó la Comisión Técnica, para el diseño y elaboración del Protocolo, que procediera a evaluar el desarrollo y grado de ejecución del Protocolo Interinstitucional para la atención de las Víctimas de Violencia de Género en la Comunidad Autónoma de Canarias para la mejora en la actuación ante la Violencia de Género; evaluando sus resultados y que se propusiera, si procedía en su caso, las medidas, correctoras o complementarias, a las dificultades y problemas detectados en el cumplimiento del Protocolo Interinstitucional, para asegurar una actuación global e integral de las distintas administraciones y servicio implicados, garantizando la actividad probatoria en los procesos que se sigan, como establece el artículo 32 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

Por otro lado, se sugirió, al Consejero de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias, que se valorase la posibilidad de incluir, en el Protocolo Interinstitucional, a la Administración Insular, como Institución, que, a través de sus Servicios Especializados de Atención Social a Mujeres Víctimas de Violencia de Género, intervienen con la víctima, pudiendo aportar información sobre las necesidades más acuciantes con

respecto a la coordinación, entre las distintas Administraciones y Servicios implicados en la atención a las Víctimas de Violencia de Género y se valorase, la posibilidad, asimismo, de incluir, en el Protocolo Interinstitucional, a la Administración municipal, como entidad territorial básica de Canarias, entidad más cercana al ciudadano, cuando se realicen intervenciones desde los Servicios Sociales con unidades familiares dónde se interviene al mismo tiempo desde los Servicios Insulares Especializados de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género, para la adecuada coordinación entre ambos Servicios, evitando que se generen disfunciones en la atención a las Mujeres Víctimas de Violencia de Género a las que se preste atención integral, así como a sus hijos e hijas menores de edad que se encuentren bajo la patria potestad o guardia y custodia de la misma, para asegurar el máximo nivel de tutela institucional.

Las recomendaciones y sugerencias formuladas han sido aceptadas, poniendo de manifiesto la Administración municipal e insular, las reuniones de coordinación técnica que se iban a realizar, entre el Programa de Apoyo a la Convivencia del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Puerto del Rosario y el Servicio Insular de Atención a la Mujer, para evitar que se generen disfunciones importantes en la atención a mujeres y menores víctimas de violencia de género; Asimismo, la Administración autonómica se ha comprometido a impulsar y activar el trabajo técnico para la modificación del Protocolo, bien para su actualización o, incluso, si fuera preciso, para la confección de un nuevo documento, más operativo y mejor, adaptado a las nuevas necesidades de coordinación que se imponen por la realidad social y por el nuevo contexto normativo que afecta a la violencia de género y a la asistencia y protección de sus víctimas, siendo invitado, por primera vez, el Diputado del Común, por parte del Viceconsejero de Justicia del Gobierno de Canarias, a la reunión de la Comisión Técnica de Seguimiento del Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la atención de las Víctimas de Violencia de Género en la Comunidad Autónoma de Canarias.

**- Coordinación de los defensores del pueblo para analizar las medidas adoptadas por los poderes públicos en materia de violencia de género.**

Por último, reseñar la participación de la Institución del Diputado del Común en el encuentro de la Región Europea de la Red de Defensorías de la Mujer, de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, que se reunió en Vitoria-Gasteiz para analizar la situación y las medidas emprendidas por los poderes públicos en materia de Violencia de Género, y al que asistieron integrantes de las Defensorías del Pueblo del Estado Español, Andorra y Portugal. Durante el encuentro, se abordó las debilidades y fortalezas de los sistemas de protección ante la vulneración de los Derechos Humanos que constituye la Violencia de Género, contrastando las distintas respuestas de los poderes públicos, tanto en España como en Portugal, aprobando una serie de conclusiones encaminadas a prevenir la Violencia de Género y mejorar la respuesta institucional a la atención de las mujeres que sufren esta forma de violencia. El contenido íntegro de las conclusiones puede ser consultado a través de la página web del Diputado del Común. [www.diputadodelcomun.org](http://www.diputadodelcomun.org).

**ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA**

**1. Consideraciones generales.**

En el área de Economía y Hacienda, independientemente de la evaluación y tramitación de las quejas se hicieron 510 gestiones directas, de las cuales, 478 lo fueron con ciudadanos y 32 con Administraciones Públicas Canarias. Con los interesados, las actuaciones se realizaron mediante atención presencial en la oficina de la Institución, telefónicamente o vía correo electrónico. Generalmente consistieron en asesoramiento

jurídico, contestación a consultas electrónicas, y en orientación para la confección de la respectiva queja. Con las Administraciones públicas, las gestiones fueron presenciales, telefónicas o vía correo electrónico, principalmente para agilizar la tramitación de las quejas ante el retraso en el envío del informe solicitado. El tiempo dedicado en cada gestión por el técnico del área fue de 20 minutos de media.

De esta temática, en este año se han tramitado 301 quejas, de las cuales, el número de las incoadas nuevas durante el ejercicio ascendió a 194.

Se han archivado 190, de las cuales, 68 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 57,63 % de ellas.

El motivo de las quejas en esta área es similar al de años anteriores, si bien prácticamente ha desaparecido el número de las mismas cuyo objeto era el retraso en el pago de deudas reconocidas por las Administraciones Públicas, por servicios prestados a ésta. Se ha incrementado exponencialmente el número de las relativas a embargos en cuenta corriente por la vía de apremio, generalmente, tras un procedimiento irregular en cuanto a las notificaciones, con lo que el interesado la primera noticia que tiene es cuando se le detraen cantidades de su cuenta, y lo que resulta más preocupante, es que en la mayoría de los casos, se produce sobre sueldos y pensiones inferiores al Salario Mínimo Interprofesional.

Sigue siendo el denominador común de la mayoría de las quejas, la falta de respuesta de las Administraciones Públicas a las peticiones y solicitudes de los ciudadanos, al que terminan contestando tras la intervención de esta Institución. No se han tramitado quejas colectivas, y las más significativas, son aquellas en las que esta Institución ha tenido que adoptar la correspondiente resolución, las cuales figuran más adelante en epígrafe específico.

El mayor número de quejas tramitadas se refiere al funcionamiento de la Hacienda regional (Agencia Tributaria Canaria) con 52 quejas, a continuación le sigue, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria con 25, el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife con 22, Valora Gestión Tributaria de Gran Canaria, 16 quejas y el Consorcio de Tributos de la Isla de Tenerife 10.

Entre el grupo de otros ayuntamientos de la Provincia de Las Palmas que son objeto de queja se han tramitado 57 quejas, y en la Provincia de Santa Cruz de Tenerife 30, excluyendo de este cómputo a las ciudades capital de provincia.

## **2. Principales motivos de quejas.**

El principal motivo de las quejas es la exigencia indebida de tributos, principalmente el Impuesto de Bienes Inmuebles, (IBI), Impuesto Sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía Municipal), e Impuesto de Circulación de Vehículos de Tracción Mecánica, o de derechos económicos de las haciendas de las distintas Administraciones Públicas Canarias, seguido por la excesiva dilación en resolver las solicitudes de devolución de ingresos indebidos, o derechos económicos de los ciudadanos, así como en realizar el abono de los mismos, cuando éstos han sido reconocidos por la Administración.

Se viene observando por esta Institución un incremento en el uso de las notificaciones por comparecencia publicando las notificaciones tributarias a los interesados, tanto en la vía voluntaria, como en la de apremio, por edictos en los Boletines Oficiales, con la falta de rigor que debe extremarse cuando se acude a esta forma de notificación, a la que los ciudadanos, como es obvio no suele acudir, teniendo éstos la primera noticia de su deuda tributaria, -además de con los consiguientes recargos e intereses legales-, cuando se le detraen cantidades de su cuenta corriente.

De hecho, se inició una investigación de oficio al organismo Valora Gestión Tributaria de Gran Canaria (EQ.-1311/2014), y a la vista de su informe, donde se decía que en el año 2012 de 87.766 expedientes en apremio, se habían notificado en el BOP 35.790, es decir el 41%; en el año 2013 de 106.127 el 39% y, hasta junio de 2014 de 35.908 el 43%. La investigación culminó con una Resolución del Diputado del Común recomendando a Valora tomar las medidas oportunas para ser rigurosos en las notificaciones, y antes de acudir a la edictal, intentarla en el domicilio correcto, cuando éste consta en el expediente administrativo, o acceder a los mismos al disponer de medios técnicos, o requerir la colaboración de otras Administraciones Públicas. Dicha recomendación fue aceptada por Valora.

Así mismo, es preocupante, el incremento de embargos de sueldos y salarios o prestaciones sociales más allá de los límites fijados por el Ordenamiento Jurídico vigente, máxime en las circunstancias económicas actuales.

Es destacable y sigue observándose por esta Institución, la pasividad de algunas administraciones públicas, por la falta de contestación a las solicitudes, cuestiones y recursos, presentados por los ciudadanos, en los plazos establecidos en el ordenamiento jurídico.

Existe por imperativo legal, la obligación de contestar expresamente las solicitudes, recursos y cuestiones planteadas por los ciudadanos a las Administraciones Públicas, un porcentaje importante de las quejas relacionadas anteriormente se resuelven a favor de los interesados, puesto que la obligación de resolver subsiste siempre.

Como ejemplos significativos, señalamos las quejas EQ.- 0265/2014 (Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane), y la EQ.- 0450/2015 (Ayuntamiento de Puerto del Rosario).

#### **- Objeto de las quejas sobre exigencia indebida de tributos.**

De la exigencia indebida de tributos, en particular el Impuesto de Bienes Inmuebles, (IBI), Impuesto Sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía municipal), el Impuesto (de Circulación) de Vehículos de Tracción Mecánica, o la exigencia indebida de derechos económicos de las haciendas de las distintas Administraciones Públicas.

Señalamos, entre otras, las quejas, EQ 0885/2014 (IBI girado por el Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane); EQ 1201/2014, (IBI girado por el Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana); EQ 1229/2014 (IBI girado por el Ayuntamiento de Agüimes); EQ 0199/2015 (IBI girado por el Ayuntamiento de Valverde); EQ 0514/2015 (Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica girado por el Consorcio de Tributos de la isla de Tenerife).

#### **-Sobre la falta de devolución de ingresos indebidos.**

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, (gasto que hoy día se genera por los elevadísimos intereses de demora reconocidos en la Ley), si la actividad de las Administraciones Públicas respondiera a los criterios de eficacia y eficiencia resolviendo en plazo, los recursos y las solicitudes de los ciudadanos.

Se produce con relativa frecuencia la excesiva dilación en resolver las solicitudes de devolución de ingresos indebidos, o derechos económicos de los ciudadanos, así como en realizar el abono de los mismos, cuando éstos han sido reconocidos por la Administración. Ante el retraso en resolver o abonar lo reconocido a los interesados, debemos llamar la atención de la ineficiencia en la ejecución del Gasto Público, vulnerándose así el art. 31. 2 de nuestra Constitución, por el devengo de los intereses de demora, en algunas ocasiones, durante varios años, que se pueden evitar con una actuación diligente de la Administración, se ha generado un gasto público que era del todo evitable, con los consiguientes perjuicios para la hacienda pública y, para el interesado que ve como año tras año no cobra lo que se le debe.

Destacamos, entre otras, las quejas: EQ 1296/2014 (Devolución reconocida por el Tribunal Económico Administrativo Regional por la actuación de la Agencia Tributaria Canaria) y la EQ 0250/2015 (demora en Devolución de Fianza, Ayuntamiento de Telde)

**-Procedimientos de Apremio notificados en los Boletines Oficiales de la Provincia.**

Bajo este epígrafe se recogen aquellas quejas en las que los ciudadanos reclaman la exigencia por parte de la administración de un tributo indebido o improcedente, teniendo la primera noticia cuando se les embarga su cuenta corriente bancaria. La administración está recurriendo con excesiva frecuencia a la publicación edictal.

Destacamos, entre otras, las quejas EQ 0181/2014 (Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentales girado por la Administración Tributaria Canaria) y la EQ 0338/2014 (Plusvalía girada por el Ayuntamiento de Teguiise).

**- Embargo de pensión o salario más allá de los límites fijados por el Ordenamiento jurídico vigente.**

En este apartado se recogen aquellas quejas en las que los ciudadanos reclaman por el embargo de su cuenta corriente, de su sueldo, salario o prestación, los cuales no superan el Salario Mínimo Interprofesional, en contra de los límites establecidos en la Ley de Enjuiciamiento Civil, y generalmente tienen la primera noticia de la deuda por su propio Banco.

Así, las quejas: EQ 0066/2015 (Agencia Tributaria Canaria) y la EQ 0726/2015 (Consortio de Tributos de la Isla de Tenerife), entre otras.

**- Procedimientos sancionadores de tráfico, desarrollados de forma irregular.**

Los procedimientos sancionadores de tráfico, desarrollados de forma irregular producen indefensión a los ciudadanos, teniendo los mismos la primera noticia cuando le es embargada su cuenta corriente.

Reseñamos algunas quejas: EQ 0636/2014 (Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria); EQ 0071/2015 (Ayuntamiento de Candelaria); EQ 0356/2015 (Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna) y la EQ 0405/2015 (Cabildo de Fuerteventura).

**3. Importes reintegrados en el año 2015 a los ciudadanos tras la actuación del Diputado del Común.**

Tras la tramitación de la queja correspondiente, las Administraciones Públicas Canarias han tenido que reintegrar a los reclamantes las siguientes cantidades, obtenidas de forma no ajustada al Ordenamiento jurídico:

Gobierno de Canarias	155.050,12.- euros
Valora Gestión Tributaria de Gran Canaria	4.238,60.- euros
Consortio de Tributos de la isla de Tenerife	343,26.- euros
Ayuntamientos	30.753,49.- euros
<b>Total</b>	<b>190.385,47.-euros</b>

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

**ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL**

**1. Consideraciones generales.**

Bajo esta temática se han tramitado durante el año que se informa 341 quejas, de las que 192 son del 2015 y el resto de años anteriores. Se archivaron 109 quejas, de las cuales 71 de años anteriores al que se informa y 38 del presente.

Se ha atendido a 493 ciudadanos de forma directa (presencial, vía telefónica y correo electrónico) que se interesaban por la marcha de su asunto, o nos evacuaban consultas urbanísticas y otras cuestiones jurídicas que les inquietaban.

Antes de describir las cuestiones sobre las que los ciudadanos acuden al Diputado del Común presentando las correspondientes quejas en la materia, hemos de exponer que coincidimos plenamente con la Fiscalía de Medio Ambiente de Canarias, la cual en su memoria de 2014 expuso que *existe dejadez municipal en la vigilancia para detectar obras ilegales*, a lo que añadimos y después se expondrá, también, de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, APMUN.

Hemos de destacar, nuevamente y por cuarto año consecutivo, el incremento de las quejas nuevas presentadas en el que se informa, con respecto al 2014, de un 42,2%, (de 135 a 192). En cuanto al ejercicio de toma de posesión de este titular (diciembre de 2011), las quejas presentadas al final de 2011 fueron 52, frente a las actuales de 2015, 192, representa un incremento del 369,3%, y, con respecto al año (completo) base inicial de la gestión, el 2012, se ha incrementado en 242%, (de 80 a 192).

De las quejas archivadas durante el 2015 (109), 106 lo han sido con solución satisfactoria para el ciudadano, lo que representa más del 97 por cien.

Los principales motivos de quejas han sido la inactividad administrativa en dos vertientes concretas, la formal y la material, la ausencia de respuesta a las solicitudes y denuncias urbanísticas de los ciudadanos y la falta de actuación a tiempo para atajar las obras ilegales. Otro motivo recurrente de queja, y además, preocupante, es la ocupación por la vía de los hechos de los terrenos de particulares sin haber tramitado el correspondiente procedimiento expropiatorio, así como, la demora excesiva de la Comisión de Valoraciones de Canarias en dictar los justiprecios definitivos en la vía administrativa, encareciendo el coste de las expropiaciones, a lo que se une la tardanza e ineficacia de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural en actuar ante las obras ilegales de las que se encarga.

En la presente materia se han dictado 16 resoluciones sobre el fondo del asunto de las quejas, todas han sido aceptadas por las Administraciones Públicas a las que se dirigió, de las cuales se da cuenta en el Capítulo V de este informe; sus textos íntegros obran colgados en la página web del Diputado del Común [www.diputadodelcomun.org.](http://www.diputadodelcomun.org.), bajo el apartado de documentos del canal temático de Territorio y Medio Ambiente.

Se han tramitado 7 investigaciones de oficio, 4 se incoaron en el año 2015 y las otras tres son de años anteriores.

Termina la exposición de esta temática dando la información sobre el resultado de las resoluciones del Diputado del Común que se dictaron en el año 2014 pero que no habían sido contestadas por la respectiva Administración Pública Canaria en dicho ejercicio.

## **2. Principales motivos de quejas.**

### **- Ocupaciones por la Vía de Hecho.**

La ocupación de un inmueble de un ciudadano por una Administración Pública sin incoar el procedimiento legalmente previsto para ello es lo que se conoce como la vía de hecho, es una forma de actuación de la Administración al margen del Derecho, ciertamente violenta, pues teniendo esa facultad de imperio, potestad administrativa, de transferir bienes del patrimonio de los ciudadanos al suyo propio, utilizando el instituto expropiatorio, cuando se produce la ocupación de terrenos u otros bienes inmuebles de los ciudadanos sin realizar el procedimiento expropiatorio, se está vulnerando directamente la propia Constitución Española (art. 33).

Sobre esta temática se han presentado las siguientes quejas: EQ 0817/2015 Ayuntamiento de Tinajo, EQ 0589/2015 Dirección General de Infraestructura Viaria del Gobierno de Canarias, EQ 1474/2014 Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, EQ 1395/2014 Ayuntamiento de Breña Baja y EQ 0648/2014 Ayuntamiento de Pájara.

Pese a la gravedad que para la garantía del derecho de propiedad de los ciudadanos supone la ocupación de la Administración Pública de sus bienes por la vía de hecho, lamentablemente en el EQ 0817/2015, el Ayuntamiento de Tinajo no se ha dignado a informar al Diputado del Común sobre si ocupó con título los terrenos del promotor de la queja, a pesar de que se le ha requerido varias veces, por tanto, ya podemos decir que es una Administración no colaboradora con esta institución.

Hemos de destacar la queja EQ 1474/2014, que es la única que, a la fecha del 31/12/2015, está acreditado que el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria ha ocupado por la vía de hecho el suelo de la ciudadana promotora de la queja, si bien lo único que alega el informe municipal al respecto es que se hizo con buena fe, achacando a la reclamación una suerte de mala fe por no haberlo hecho antes por escrito. La queja está en tramitación al haber llegado la comunicación administrativa a finales del año, pero ya adelantamos que no es una actuación ajustada a Derecho.

En el EQ 0648/2014, trata de una presunta ocupación de unos terrenos particulares en el municipio de Pájara, destinados a la ampliación del cementerio municipal, todavía no se ha determinado quién es el titular de los terrenos ocupados.

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

Destacamos la inactividad administrativa formal de la material. Así, la inactividad administrativa formal es aquella que deriva de la ausencia de respuesta expresa a los ciudadanos a sus solicitudes de información o denuncias urbanísticas. La Administración Pública que recibe una denuncia urbanística, generalmente la municipal, no informa al ciudadano-denunciante si ha actuado o no con respecto a la obra presuntamente ilegal, en un mal entendimiento de su obligación de resolver todas las cuestiones que los ciudadanos les plantean, ya que consideran que como el denunciante de una obra ilegal no tiene la consideración de interesado, no le debe de comunicar si va a actuar o no ante la presunta obra ilegal, comportamiento que se está logrando revertir gracias a la intervención del Diputado del Común, consiguiendo los denunciantes saber si la obra es legal o ilegal por la investigación desplegada por esta Institución.

Así, como ejemplo el EQ 0664/2015 (Ayuntamiento de Telde), EQ 0075/2015 (Ayuntamiento de San Mateo) y EQ 0198/2015 (Ayuntamiento de Valverde), entre otros.

En cuanto a la inactividad material de las Administraciones Públicas de Canarias, es decir, por la falta de actuación administrativa ante el hecho denunciado. Destacamos las siguientes quejas, EQ 0043/2015 (Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma), EQ 0120/2015 (Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife) y EQ 0005/2015 (Ayuntamiento de San Andrés y Sauces), entre otras, por la denuncia de obras ilegales, habiendo sido archivadas por solución al haber ejercitado la competencia cada una de ellas y haber revertido la ilegalidad denunciada. También, el EQ 1227/2014 (Ayuntamiento de Telde) que vino motivado por la falta de recuperación de unos terrenos del municipio de Telde, fue archivada por solución al haber actuado el citado ayuntamiento aceptando la resolución que se le remitió desde el Diputado del Común, la cual obra colgada en la página web [www.diputadodelcomun.org](http://www.diputadodelcomun.org).

#### **- Indisciplina Urbanística.**

Las quejas presentadas denunciando la inactividad administrativa ante la indisciplina urbanística de algunos ciudadanos, se solucionan, en cuanto a la falta de respuesta sobre las denuncias de obras ilegales, como ya se ha expuesto anteriormente, es decir, la inactividad formal de las Administraciones Públicas, AAPP, pero, en lo relativo a las

medidas disciplinarias y del restablecimiento de la realidad alterada por la obra ilegal, es donde la Administración pública competente actúa de forma torpe, generalmente los ayuntamientos, e ineficiente y logran dar la cobertura necesaria para amparar a los infractores, pues la mayoría de los procedimientos sancionadores que se incoan terminan por declararlos caducados y, en muchos casos, cuando se va a reiniciar el correspondiente procedimiento sancionador y restablecedor del orden jurídico infringido, ya ha prescrito la infracción urbanística, así como, en su caso, caducada la acción para pedir el derribo de la obra ilegal. Lo anterior conlleva dos importantísimos costes para la Sociedad: el tiempo y los medios empleados para tramitar los procedimientos administrativos; y el de la perpetuación, en la mayoría de los casos, del destrozo del Paisaje Natural y Urbano, que es patrimonio intangible de toda la Sociedad.

En este apartado, hemos de llamar la atención de las reiteradas respuesta que nos sigue dando la APMUN, de que no cuenta con suficientes medios para desarrollar su labor, (como se detalla en otro apartado de este informe la investigación de oficio EQ 0222/2014, al que remitimos para evitar inútiles repeticiones) situación que hemos denunciado en multitud de informes al Parlamento, siendo el último el del año 2014, y que sigue perpetuándose, por lo que debemos de pedir, un 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, o bien, replantearse dicha agencia si no sirve para el fin para el que fue creada, dado la proliferación de obras ilegales por toda la geografía de Canarias y el efecto anuncio que transmite la actuación de la APMUN a los infractores de que pueden realizar la obra ilegal, en cuanto que si la Agencia interviene, en muy pocas ocasiones logra que se derribe la obra ilegal, respondiendo a esta Institución que una vez que dicta la orden de derribo, cuando consigue hacerlo, tiene 15 años para llevarlo a cabo, de forma subsidiaria al sujeto pasivo que lo ha de hacer, con las consecuencias que para la seguridad jurídica y la ejecutividad de una resolución administrativa conlleva dicho espacio de tiempo y, de los cambios normativos y de planeamiento que se pueden producir amparando la obra ilegal.

En estos casos, la APMUN alega que no tiene recursos económicos para realizar los derribos y que tiene que acudir a la contratación externa para ello, con los costes y el tiempo que le genera. Es más, en los medios de comunicación se llegó a reflejar que en las obras de una conocida urbanización de Lanzarote (La Bufona), la APMUN actuó a tiempo pero no colocó los precintos que hubieran impedido la continuación de las obras ilegales que allí se realizaban, y todo ello, por no tener medios para efectuar su cometido, (ni siquiera para colocar un precinto) con la triste consecuencia de que su falta de actuación en su día originó múltiples pleitos judiciales, como es público y notorio, que se hubieren podido evitar lo que puede determinar una responsabilidad patrimonial de la misma (EQ 1715/2015 y el EQ 1594/2013 archivado por solución en esta institución, entre otros).

Sin embargo, desde el Diputado del Común se le ha señalado que use los mecanismos que establece el Derecho Administrativo General para la ejecución forzosa y subsidiaria por inactividad del infractor y a cargo del mismo, en tal sentido se le recordó, en el EQ 1353/2014, que podía realizar la ejecución forzosa y subsidiaria de la resolución administrativa de derribo, previa exigencia del coste al infractor, resolución que fue aceptada de forma expresa en el año que se informa.

#### **- Ineficacia e ineficiencia administrativa de la Comisión de Valoraciones de Canarias.**

Otro caso de inactividad, y a la vez de actuación costosa y elevadora del gasto público (como el de la APMUN cuando no consigue sus objetivos para los que se creó), es el que se está produciendo por la actuación ineficaz de la Comisión de Valoraciones de

Canarias, CVC, la cual es la encargada de fijar los justiprecios de forma definitiva en la vía administrativa en las expropiaciones.

Las quejas que se han tramitado durante el año que se informa (EQ 0114/2015, EQ 1438, EQ 0083 y EQ 0031/2014, entre otros), al igual que en el ejercicio anterior, son relativas a la excesiva tardanza en que incurre la CVC en resolver los procedimientos de valoración de indemnizaciones o fijación de justiprecios expropiatorios, cuando la culpa de su actuación tardía, lo que provoca es la generación de los altísimos intereses de demora, es decir, su tardanza en resolver aumenta considerablemente el Gasto Público, así se desprende de nuestro Ordenamiento jurídico vigente.

Además, dicha CVC retarda los procedimientos solicitando a los ciudadanos que han acudido a ella, como a la Administración actuante, documentos y calificaciones jurídicas que están en su poder o a su alcance.

Así, solicita a la Administración expropiante que le remita el régimen jurídico urbanístico del bien objeto de expropiación, cuando el Tribunal Supremo, TS, ha establecido, hasta la saciedad, que los planes generales y todos los instrumentos de ordenación territorial y urbanística están al alcance de todos: ciudadanos y Administraciones Públicas.

También, solicita a los ciudadanos que ratifiquen su oposición a la oferta de acuerdo que les pueda haber hecho la Administración expropiante o beneficiaria de la expropiación, cuando los mismos ya han presentado su Hoja de Aprecio, que en el Derecho vigente quiere decir su rechazo a la oferta recibida de la Administración expropiante, por tanto, realiza trámites que retardan el procedimiento sin que estén justificados. Por otro lado, también argumenta que no dispone de técnicos valoradores de las distintas clases de bienes y derechos que tiene que tasar, con carácter regular, por lo que en el próximo ejercicio, ante el constante crecimiento de estas quejas en el Diputado del Común, como también, las nefastas consecuencias que acarrea para las arcas públicas, la excesiva dilación de los procedimientos valorativos, dado que, una vez que se fije de forma definitiva el justiprecio correspondiente en la vía administrativa, la Administración expropiante, o la beneficiaria, tendrá que pagarlo y liquidar y notificar los intereses de demora devengados, generados por la culpa administrativa, en su caso, se iniciará una nueva investigación de oficio.

#### **- Investigaciones de oficio.**

De las investigaciones de oficio: EQ 1813/2015, con el Ayuntamiento de Telde; EQ 1614/2015, Ayuntamiento de Adeje; EQ 1613/2015, Consejería de Obras Públicas, Transportes y EQ 0472/2015, Ayuntamiento de La Oliva, se informa en el capítulo VI intitulado de las actuaciones de oficio.

En cuanto a las quejas de oficio de años anteriores, informadas en la memoria del año 2014, exponemos lo gestión de este ejercicio.

Así, el EQ 1221/2013, que se incoó por el mal estado de insalubridad y abandono, con escombros, basuras y roedores de un solar en el municipio de Arucas, Barrio de Juan XXIII, del que es titular, una parte de él, el propio Ayuntamiento de Arucas, lamentablemente debemos decir, que dicha administración no ha dado solución al problema denunciado, pese a que sus propios técnicos han constatado, y siguen acreditando, la insalubridad del lugar. Además, se informa a esta Institución siempre de forma tardía; La investigación prosigue su curso, lo que nos llevará a actuar en otras instancias.

La investigación EQ 0674/2012, que había sido incoada como consecuencia del mal estado de un inmueble y el peligro que para la seguridad de los ciudadanos representaba el mismo, ha concluido en el presente ejercicio por solución de todas las cuestiones que le afectaban, (principalmente la relativa a la seguridad de los viandantes del lugar), tanto de las informadas en la memoria del año 2014, como la que había quedado pendiente,

sobre la titularidad del mismo, una entidad financiera, con la acreditación de su alta en el registro fiscal del Catastro, por lo que la archivamos por solución.

El procedimiento de investigación de oficio EQ 0675/2012, del que se informó en el 2014 que el Ayuntamiento de La Oliva iba a ser declarada obstruccionista por la falta de colaboración en la investigación, finalmente, debemos decir que persistió en su actitud y en enero del año que se informa se produjo dicha declaración.

#### **- Resultado de las resoluciones enviadas en el ejercicio 2014.**

De las decisiones emitidas en el año 2014, que quedaron pendientes de informar sobre su aceptación no, al no haber sido respondidas en plazo, una vez transcurrido el presente ejercicio, podemos decir:

La Resolución EQ 1594/2013, por la que se recordó, a la Consejería de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial del Gobierno de Canarias, su deber legal de inscribir los bienes adquiridos por expropiación en los registros del Catastro Inmobiliario y de La Propiedad, por razones de legalidad y de seguridad jurídica, así como, para evitar la usurpación de los bienes públicos adquiridos por expropiación, con la Recomendación de que los distintos servicios autonómicos de dicha consejería actuaran bajo un único criterio jurídico en esta cuestión. Decisión que fue aceptada en su integridad, con el archivo de la queja por solución y, la apertura de una nueva de oficio para realizar el seguimiento de los actos y resoluciones administrativas adoptadas en su consecuencia.

En la Resolución girada en el EQ 1445/2012, que se dirigió al Concejal de Urbanismo del Ayuntamiento de Candelaria, por la que se le recordó cuál era el concepto jurídico de obra terminada, (ante la vaguedad de los informes municipales evacuados a tal fin) para poder o no perseguir las ilegales, en su caso, según la doctrina del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, no fue respondida por dicha autoridad, sino por un aparejador del ayuntamiento, y además, usando términos impropios y amenazantes hacia esta Institución, por lo que se ha pedido su aclaración, la cual no ha llegado en plazo al Diputado del Común, de lo que se informará en el próximo ejercicio.

Y, en el EQ 0399/2009, se envió un Recordatorio de deberes legales a la Alcaldesa-Presidente del Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane, relativo a su obligación legal de iniciar los trámites para la reposición física de la realidad alterada por la obra ilegal denunciada, mediante la demolición de las obras objeto de la queja, decisión que fue aceptada y se iniciaron los trámites oportunos para su cumplimiento, por lo que se archivó la queja por solución.

### **ÁREA DE SERVICIOS URBANOS**

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

El abastecimiento de agua potable y el alcantarillado son servicios de obligada prestación por los Ayuntamientos, que se caracterizan porque juntos forman parte de lo que se conoce, hoy día, como el ciclo integral del agua, y que abarca la captación de agua para abastecimiento, tratamiento de potabilización, distribución, recogida y depuración de aguas residuales, y finalmente vertido a cauce público. Por tanto, al ser un proceso tan amplio, en el que intervienen tantos operadores para poder prestarlo, la casuística de las quejas es variada.

#### **2. Principales motivos de quejas.**

##### **- Servicio de suministro de agua potable.**

Durante el ejercicio 2015 los problemas que han fundamentado los escritos de queja han sido relativos a desacuerdos con las facturas emitidas por el consumo de agua potable

(EQ 0024/2015, EQ 0473/2015, EQ 0635/2015, EQ 1648/2015); expedientes de reclamación patrimonial iniciados a instancia de parte, en los que no se había dictado resolución expresa o por el incumplimiento de los plazos de resolución del procedimiento, conforme a lo establecido en el Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de Responsabilidad Patrimonial (RD 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprobó) (EQ 0432/2015, EQ 1576/2015); carencia de red de suministro o deficiencias en el funcionamiento de la misma, que se traduce en una recepción deficiente del suministro de agua potable (EQ 0666/2015, EQ 1568/2015); cuestiones de índole técnica, relativas a la instalación de todas aquellas infraestructuras necesarias, que permitan la adecuada prestación del servicio de suministro de agua potable (EQ 0708/2015, EQ 0772/2015, entre otros).

Se concluyó, en el ejercicio 2015, el expediente EQ 1144/2011, que se admitió a trámite cuando un ciudadano expuso ante esta Institución que estimaba vulnerados sus derechos, por el agravio comparativo respecto a otros residentes en Lanzarote, porque se veía obligado a percibir el suministro de agua potable de una empresa privada, teniendo que pagar un precio superior al que pagaban los ciudadanos que se abastecían de las redes públicas de suministro de agua potable; añadía, además, que el precio por metro cúbico que se le cobraba no había sido aprobado por el ente administrativo competente. Tras una larga investigación en la que nos dirigimos al Consejo Insular de Aguas de Lanzarote, Ayuntamiento de Yaiza, Comisión de Precios de Canarias y Consorcio del Agua de Lanzarote, se procedió al archivo de la queja, una vez que el Consejo Insular de Aguas de Lanzarote remitió informe a esta Institución, en el que exponía que estaba trabajando para solventar la situación que el reclamante había sometido a la consideración de esta Institución.

#### **- Red de saneamiento y aguas pluviales.**

Las quejas han estado motivadas en la falta de resolución expresa de los expedientes de reclamación patrimonial iniciados a solicitud de los interesados (EQ 1663/2015, EQ 1756/2015) y en cuestiones de índole técnica relativas, bien a la existencia de redes de saneamiento o de evacuación de aguas pluviales, bien a la falta de tramitación de los expedientes administrativos de concesión de las respectivas licencias, para la realización de las obras que permitieran la construcción de las infraestructuras inherentes a una prestación eficiente del servicio de saneamiento (EQ 0068/2015, EQ 0716/2015, EQ 0801/2015, EQ 0808/2015, EQ 0810/2015).

#### **-Servicio de recogida de residuos sólidos urbanos y limpieza viaria.**

Las quejas de los ciudadanos, mayoritariamente, están motivadas por la falta del necesario aseo y limpieza de los contenedores, así como de la zona aledaña a los mismos, ya que al tratarse de un servicio de recogida de desechos, sobre todo en el caso de los desechos orgánicos, si no se mantiene una limpieza adecuada de la zona, tiende a generarse plagas de insectos y malos olores que resultan molestos e insalubres, sufriendolos en mayor medida los vecinos más próximos al lugar donde se depositan los residuos (EQ 0418/2015, EQ 0433/2015, EQ 1167/2015, entre otros). También se ha tramitado de oficio el expediente EQ 1022/2015, por la falta de limpieza de unos solares anexos a la vivienda del ciudadano; al tratarse de una queja oficio se da cuenta de la misma en el epígrafe correspondiente.

### **ÁREA DE JUSTICIA**

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

Durante 2015, han ingresado en el área de Justicia 173 quejas nuevas, 49 de ellas, esto es, el grupo más numeroso se refieren al funcionamiento de la Administración de Justicia, y, en particular, a la dilación en la tramitación de los procedimientos; 2 quejas se tramitaron con las Fiscalías Provinciales de Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife. A partir de 4 quejas el Diputado del Común se dirigió a centros penitenciarios de las Islas, solicitando información sobre problemas generales planteados por los ciudadanos. Treinta y cinco quejas han vuelto a poner de manifiesto la disconformidad de los ciudadanos con la actuación de sus Letrados, en mayor medida los beneficiarios del derecho a la asistencia jurídica gratuita. Por otra parte, 3 quejas afectaban a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, y otras 3 se referían a incumplimientos de Sentencias judiciales por los Ayuntamientos de La Oliva, Guía de Gran Canaria y la Universidad de La Laguna, entre otras.

Ocho quejas se trasladaron al Consejo General del Poder Judicial, por referirse a cuestiones que debía conocer el órgano de gobierno de los Jueces. Una queja se trasladó al Defensor del Pueblo Andaluz, por ser de su competencia y, treinta y una fueron trasladadas a la Defensora del Pueblo, al encontrarse las administraciones bajo la supervisión de aquel defensor.

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

Ante la reiterada falta de colaboración con la investigación que se desarrollaba en esta institución (EQ 1208/2013), el 13 de agosto de 2015, recayó Resolución del Diputado del Común declarando la actuación del Decano del Ilustre Colegio de Procuradores de Las Palmas obstruccionista y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común, dando cuenta al Parlamento de Canarias para su publicación en el Boletín Oficial de la Cámara.

También, en la EQ 0391/2014, el 13 de agosto de 2015, el Diputado del Común dictó Resolución por la que declaraba la actuación del Decano del Ilustre Colegio de Procuradores de Las Palmas obstruccionista y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común, dando cuenta al Parlamento de Canarias para su publicación en el Boletín Oficial de la Cámara.

## **2. Principales motivos de quejas.**

### **- Dilaciones indebidas.**

Es el problema que, año tras año, genera el mayor número de quejas en el área de Justicia del Diputado del Común. Y los Jueces y Magistrados, en sus informes, remitidos con una puntualidad que sería deseable en las respuestas de otras autoridades al Diputado del Común, insisten en la falta de medios, materiales y humanos.

Merece especial mención en este apartado el informe del Instituto de Medicina Legal de Las Palmas, que remitió a esta Institución el Juzgado de Violencia número 1 de Las Palmas para la queja con referencia EQ-955/2015.

Dicho informe, emitido, el 28 de octubre de 2015, es del siguiente tenor:

“Desde hace tiempo la dirección del IML viene constatando el grave retraso en la emisión de los informes psicológicos tanto en el ámbito penal como en el civil hasta un punto inasumible.

Estos hechos fueron en su momento puestos en conocimiento de la Dirección General que no pudo tomar medidas dados los recortes presupuestarios.

La lista de espera continuó creciendo; dando origen a graves perjuicios a los ciudadanos que presentaron quejas al Diputado del Común.

Ante la gravedad de la situación se firmó un acuerdo con el Colegio de psicólogos, por el que se externalizaban determinadas pericias.

Con ello se ha conseguido, tras seis meses iniciales y la prórroga, recientemente firmada, por otros tres, disminuir la lista de espera de unos 18 meses a tan solo cuatro-cinco meses.

De todas las pericias externalizadas un mayor número han correspondido a las derivadas de los juzgados de familia, porque eran las que más cumplían con los requisitos acordados para la externalización; y porque además eran las que más demora tenían. La [unidad] de valoración Forenses integral tenía una demora de tan solo uno-dos meses a principios de este año, siendo en el momento actual el área que tiene más demora. Ello es debido a dos problemas:

1. baja de la psicóloga adscrita a esa unidad. Pese a que la baja fue comunicada en enero la sustitución no se produjo hasta *cinco meses después*; cuando ya la psicóloga estaba de baja maternal. Terminado el período de baja maternal, se produjo la baja por el período de lactancia y las [vacaciones] sin que este período fuese cubierto por sustitución. Y pese a que en aquel momento ya sabíamos que dicha psicóloga había pedido excedencia a partir del uno de octubre, no conseguimos el nombramiento efectivo de la sustituta porque al parecer debía empezar a tramitarse el día en que comenzaba la excedencia de la titular (1/10/15). Pues bien hoy día 28/10/15 aún no está nombrado el/la sustituto, y los asuntos siguen acumulándose puesto que son asuntos, que en su mayoría, no cumplen criterios de externalización. Todo ello [está] provocando múltiples quejas de los Magistrados de los Juzgados de Violencia y un [gravísimo] perjuicio para los perjudicados.

2. Desde el mes de julio causó *baja voluntaria la trabajadora social de la unidad* y pese a que desde el mismo día de la baja se solicitó la sustitución hasta el día de hoy nada sabemos de ello.

Creo preciso señalar que la unidad de Valoración Forense ha de estar compuesta por un médico; un psicólogo y un y trabajados social.

Estos hechos están provocando un retraso que puede ocasionar graves perjuicios a los ciudadanos y que ya han dado lugar a varias quejas ante el Diputado del Común.

Considero mi obligación, como directora poner en conocimiento de estos hechos, por escrito, a los responsables de esta Institución (Consejero, Viceconsejero y Directora General) así como a los Magistrados responsables de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer.”

El informe, reflejo de lo que, año tras año, viene denunciando el Diputado del Común, viene a demostrar, con toda claridad, que el Gobierno de Canarias no se ocupa de la Justicia, en materias de su competencia, estando infradotados, incluso, los Juzgados de Violencia y Familia.

#### **- Disconformidad de los ciudadanos con la actuación de Abogados, y, en mayor medida, los designados de oficio.**

Las quejas relativas a actuaciones de Letrados, en particular del turno de oficio, se han incrementado, lo que pone de manifiesto la urgente necesidad de una preparación de estos profesionales acorde con la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, que vincula a los Colegios, pero también a las Comunidades Autónomas con competencias en la materia, como es el caso.

### **ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS**

#### **1. Consideraciones Generales**

Los ciudadanos siguen solicitando la intervención del Diputado del Común, en las mismas materias, responsabilidad patrimonial y expropiación forzosa, al considerar que

no se da estricto cumplimiento al régimen jurídico y al procedimiento administrativo que establece la Ley, incumplándose los principios por lo que debe regirse toda actuación administrativa, según el mandato constitucional propugnado en el *artículo 103.1 de la Constitución Española*.

## **2. Principales motivos de quejas.**

### **- Responsabilidad Patrimonial de la Administración Pública Canaria.**

Se reproducen los mismos motivos de queja en las reclamaciones de responsabilidad patrimonial iniciadas a instancia de parte, la falta de resolución expresa de la misma o el incumplimiento de los plazos de resolución del procedimiento, una vez iniciado el mismo.

Como se ha informado, en anteriores ejercicios, se advierte la iniciación de procedimientos de responsabilidad patrimonial, una vez presentada la queja en esta Institución y solicitado informe a la Administración Pública o se resuelve sobre su inadmisión o se procede al abono del valor de lo reclamado (EQ 0003/2015 Dirección General de Infraestructuras Turísticas, Presidencia del Gobierno de Canarias, EQ 0144/2015 Ayuntamiento de Antigua, EQ 0611/2015 Consejería de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial del Gobierno de Canarias).

En el informe anual de 2014, poníamos de manifiesto, los daños ocasionados en finca de cultivo, con ocasión de ejecución de obras de acondicionamiento de carretera, que pese al reconocimiento de los mismos por parte de la Administración Pública, *sometió al ciudadano a una espera de tres años*, negándose a tramitar el correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial de oficio, objeto de dos resoluciones por parte de esta Defensoría, EQ 0359/2012 y EQ 0221/2014 Consejería de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial del Gobierno de Canarias. Finalmente la Administración aceptó nuestra recomendación y se comunicó el inicio de procedimiento de responsabilidad patrimonial. En el ejercicio de 2015 hemos recibido informe de Obras Públicas en el que nos comunican que el procedimiento se halla en fase de borrador de Orden de resolución del expediente, lo que pone de manifiesto la excesiva dilación en la tramitación de estos procedimientos administrativos.

Se hace necesario manifestar que, en la ejecución de los grandes proyectos de infraestructuras, se deben tomar las necesarias precauciones para evitar o disminuir los posibles daños derivados de la ejecución y, a la hora de tramitar las posibles reclamaciones de responsabilidad patrimonial, por los daños ocasionados a las personas afectadas, reciban una respuesta a sus reclamaciones, ya sea de admisión o inadmisión, pero con la suficiente motivación para que el perjudicado pueda valorar si debe asumir los costes de iniciar la vía judicial. Asimismo, los perjudicados consideran injusto, y así lo han manifestado en reiteradas ocasiones a esta Institución, el problema de acreditación de los daños producidos, que les obliga, ante la ausencia de visita de inspección de los daños alegados o informe pericial que niegue los daños alegados, acreditar fehacientemente la existencia de los mismos, demostrar, con datos exactos, su cuantía, el nexo causal y que el daño o lesión patrimonial producida al ciudadano ha sido como consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos, situación que conlleva, en la mayoría de los casos, la necesidad de contratar peritos cualificados, con el consiguiente desembolso económico que, en algunos casos, supone un desembolso mayor que la cuantía, que en su caso, se le reconozca como indemnización por la lesión que han sufrido en cualquiera de sus bienes o derechos.

### **- Expropiación Forzosa.**

Se concluye, en el presente ejercicio, EQ 1424/2014, queja motivada por la falta de respuesta a solicitud del ciudadano, dirigida a la Administración municipal,

Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, sobre el pago hasta el límite en que exista conformidad, una vez determinado el justiprecio por la Comisión de Valoraciones de Canarias.

Recabado informe de la Corporación local, este Comisionado parlamentario remitió resolución al Ayuntamiento, recomendando que se adoptaran las medidas oportunas, para que, en situaciones como la analizada, se extremara al máximo el cumplimiento de los deberes legales que le corresponden, tendentes a garantizar la tramitación de los procedimientos expropiatorios con arreglo a los principios de celeridad y eficacia, *al objeto de respetar los derechos de los expropiados*, pues con su proceder administrativo se produjo un perjuicio al ciudadano por su inactividad administrativa, al no elevarse, en su momento, la propuesta de hoja de aprecio al órgano competente, para aprobarla y proceder a la correspondiente reserva de crédito, pudiendo ahora hacer frente al pago que nos ocupa y no colocar al ciudadano en una posición que no tiene el deber jurídico de soportar, que según la interpretación de la Administración no suponía perjuicio alguno al interesado, criterio que la Institución del Diputado del Común no comparte y que confirmamos con la lectura del informe remitido *“... para poder hacer frente a las obligaciones en materia de expropiación forzosa, se ha tenido que establecer un orden de prelación en los pagos, teniendo que atender en primer lugar a las obligaciones derivadas de sentencias firmes, para las que en los últimos años, para poder ejecutarlas, ha habido que solicitar de la Sala de lo Contencioso el pago fraccionado; Y, en segundo lugar, atender a las Resoluciones del Jurado Provincial de Expropiación Forzosa o Comisión de Valoraciones de Canarias que ponen fin a la fijación del justiprecio en vía administrativa. No obstante, (...), la Comisión de Valoraciones de Canarias ha determinado el justo precio para la referida finca, determinado el justo precio para la referida finca al pago en el plazo máximo de seis meses, el incumplimiento de dicho plazo generará el interés general del dinero”*.

La conclusión que de nuevo extraemos, sobre el proceder de la Administración, es que para poder ejercer sus funciones, bajo los principios de eficacia, celeridad y equidad, deberá adoptarse, en el marco de sus competencias, las medidas que resulten necesarias para evitar irrogar perjuicios, no solo para los propietarios afectados o sus causahabientes, sino también al resto de interesados en otros expedientes que están a la espera de una resolución, y, en última instancia, podemos afirmar que también a la propia Administración municipal, por los altísimos intereses de demora que se generan, incrementando, por consiguiente, el Gasto Público, cuestión que afecta al interés general.

Por otra parte, también hemos tramitado EQ 0926/2015, Ayuntamiento de la Victoria de Acentejo, Acta de Ocupación en procedimiento de expropiación forzosa, dónde la Administración municipal nos informa de la falta de personal, contando solo con un técnico encargado de tramitar todos los procedimientos de expropiación forzosa, las solicitudes de los vecinos, así como de los trabajos de Obras Públicas, informes, etc..., que se generan en dicha corporación. Asimismo, nos hace partícipe de la dificultad a la hora de poder tramitar el expediente, al no tener suficiente documentación que permita ser lo más preciso a la hora de fijar el justiprecio, si bien nos comunica que se mantienen reuniones con el afectado, con el fin de acercar posturas e informar de los procedimientos, mostrando en todo momento una actitud transparente.

También, reseñar que seguimos recibiendo quejas por las discrepancias de personas directamente afectadas por la ejecución de obras públicas. Los motivos de disconformidad se refieren, principalmente, a la ejecución de la obra, su demora y su coste (EQ 0525/2015 Consejería Obras Públicas, Transportes y Política Territorial del Gobierno de Canarias). Según nos informa la Administración, los recortes presupuestarios que han sufrido, han supuesto una detracción de sus recursos. La drástica reducción del presupuesto, sobre lo convenido, ha retrasado la materialización

de las obras en su plazo, produciendo un decalaje de prácticamente todas las actuaciones, lamentando no haber podido finalizar las obras en los plazos previstos, máxime cuando por sus características tienen una importante afección a los ciudadanos y a la economía, como al Medio Ambiente.

#### **- Actuaciones de Oficio.**

Durante el ejercicio que se informa se han tramitado 3 investigaciones de oficio, la queja EQ 0239/2015, de la que se da cuenta en el Capítulo VI del presente, relativa a qué Administración Pública Canaria era la competente y titular para el mantenimiento y conservación del vial de acceso al Hospital Universitario de Canarias, (sobre el que se habían presentado varias reclamaciones de responsabilidad patrimonial); las EQ 0029/2014 y 0222/2014, que se iniciaron en el ejercicio pasado, de las que se dio cuenta en la memoria anual del 2014, y a través de la presente, de las gestiones realizadas.

Así, en la investigación de oficio EQ 0029/2014, habíamos informado que se dirigió una Resolución a la Consejería de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial del Gobierno de Canarias al cierre del año, en la que se hicieron, básicamente, las siguientes recomendaciones:

Que se tramiten los procedimientos expropiatorios regladamente, (como establece la Ley); que se informara a esta Institución de forma clara y sin dilaciones innecesarias; que se consignaran, en las Actas de Ocupación, sin género de duda, la fecha efectiva de la toma de posesión del Bien inmueble o derecho correspondiente, por razones de seguridad jurídica, legalidad y, para el correcto cálculo de los intereses de demora.

En el presente ejercicio, se ha recibido respuesta a la recomendación realizada, en la que se comunica que se acepta la misma, y que, el criterio expuesto en ella será tenido en cuenta en los sucesivos procedimientos expropiatorios que se tramiten en el Servicio, lo que nos obligar.

A finales del ejercicio de 2015 se ha dictado Resolución, por parte de la Directora Ejecutiva de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural (APMUN), en la investigación de oficio promovida por el Diputado del Común, EQ 0222/2014, acordando la no procedencia de iniciar el procedimiento sancionador, al haber transcurrido el plazo de dos años de prescripción de la presunta infracción urbanística, declarando, asimismo, el transcurso del plazo de cuatro años para ejercitar válidamente la acción de restablecimiento del orden jurídico infringido, *la caducidad de la acción administrativa, con la consiguiente consolidación de la obra ilegal*, ordenando el archivo de las actuaciones, lo que nos permite concluir la excesiva dilación en la tramitación de los procedimientos administrativos llevada a cabo por la Agencia, que atribuye su dilación al elevado número de expedientes en tramitación, la disponibilidad presupuestaria y la corta plantilla de personal adscrito a la misma.

### **ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS**

#### **1. Introducción.**

Durante este ejercicio se han realizado las siguientes actuaciones por el personal Técnico-asesor del área: contestación a 115 llamadas telefónicas de ciudadanos interesados en la tramitación de su queja, así como también para resolverle sus dudas sobre cuestiones jurídicas relativas al problema objeto de su reclamación. Al mismo tiempo, se ha recibido presencialmente a todos aquellos ciudadanos que han solicitado asesoramiento jurídico en nuestras oficinas; y se han contestado las consultas planteadas mediante vía telemática. Igualmente, se han mantenido reuniones en diversas oficinas administrativas durante la tramitación de aquellas quejas que así lo requirieron.

Se tramitaron un total de 112 quejas, de las cuales 65 son quejas nuevas del año que se informa. De las quejas presentadas durante este año, se han archivado 19, quedando en trámite 46. Al cierre del ejercicio se encontraban en tramitación 54 quejas, siendo 46 de ellas de expedientes iniciados en el año 2015 y 8 procedentes de años anteriores.

## **2. De la supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas Canarias.**

Esta área hace referencia a todas aquellas actividades que son susceptibles de ocasionar molestias, que pueden ser directa o indirectamente perjudiciales para la salud humana, alterar las condiciones de salubridad, causar daños al medio ambiente o producir riesgo para las personas o para las cosas, cualquiera que sea la naturaleza del suelo donde se asienten.

El bien jurídicamente protegido es, entre otros, el mantenimiento de la tranquilidad y el bienestar público que, desde luego, no se asegura cuando, durante un tiempo considerable, la Administración permite la producción de molestias que afectan e impiden al vecindario disfrutar de su derecho al descanso, a un medio ambiente sano y a una calidad de vida digna.

Un año más el malestar de los ciudadanos se centra en diferentes causas, las cuales exponemos a continuación.

### **- Contaminación Acústica**

Durante la tramitación de las quejas se observan aspectos que son comunes en todas ellas, tales como: el incumplimiento de los horarios de cierre y de apertura de los locales; la confluencia de personas por fuera de los mismos o en zonas de ocio nocturno, alterando el descanso de los vecinos del lugar; los destrozos de mobiliario urbano, la acumulación de basuras en la vía pública; la invasión de las aceras con mobiliario (mesas, sillas, maceteros, carpas, toldos); y la falta de adopción de medidas correctoras para evitar molestias durante el ejercicio de las diferentes actividades (EQs 1243/2014; 0677/2013; 1077/2015; entre otros).

Además, las denuncias de los vecinos expresan otras consideraciones como el trato de favor supuestamente dispensado por la Administración en algunos casos y el mal servicio prestado por algunos funcionarios públicos.

Cabe indicar en este apartado que algunas de las reclamaciones son interpuestas por empresarios que disponen de apartamentos o casas de turismo rural y ven perjudicados sus intereses al quejarse sus huéspedes continuamente por las molestias acústicas que padecen.

Este año debe destacar la labor que está llevando a cabo el Cabildo Insular de Gran Canaria, que organizó una Mesa de trabajo, para la cual fueron convocados los técnicos responsables del departamento de actividades clasificadas de todos los ayuntamientos de la isla a efectos de, no sólo definir la problemática de cada uno, sino de unificar criterios, puesto que las dificultades son similares, coincidiendo además todos ellos en la necesidad de elaborar una normativa insular que facilite y agilice el trabajo de todas las administraciones implicadas en la materia.

Indudablemente, el Diputado del Común agradece la invitación a asistir a dichas reuniones, en la seguridad de que todo este esfuerzo contribuirá a un mejor entendimiento entre las distintas administraciones y a una mejora en la resolución de los problemas.

En cuanto a las quejas recibidas durante el ejercicio, indicar que muchas de ellas se deben a las molestias generadas por animales, generalmente perros de caza, que se encuentran, bien abandonados o en granjas o recintos donde las condiciones de salubridad e higiene no son las adecuadas (EQs 0491/2015; 0704/2013; 0783/2013).

En cuyo caso la labor de este Diputado se centra en comprobar, principalmente, que los animales no sufran algún tipo de maltrato, que las instalaciones ganaderas, en su caso, no supongan un peligro sanitario para la población y que éstas se encuentren en condiciones óptimas para el desarrollo de su actividad.

Asimismo, esta Defensoría, en aras de una buena convivencia, trata que las corporaciones locales hagan el debido requerimiento a los propietarios de los animales, para que ejerzan una tenencia responsable de los mismos.

Teniendo que recordar que, pese al derecho a tener animales domésticos, e incluso una pequeña explotación ganadera de carácter familiar o a practicar el deporte de la caza, prima la consideración de que el resto de los vecinos no tienen civilmente la obligación de soportar tales molestias (EQs 1647/2015;1747/2015; 1480/2014).

#### **- Actividades ilegales**

A lo largo de nuestra experiencia en la materia hemos detectado que las inspecciones administrativas no se efectúan con la regularidad deseada y que muchas de las actividades, bien se desarrollan sin la autorización necesaria, bien se extralimitan de lo que realmente ha sido aprobado, con el grave riesgo que supone, en ambos casos, para la salud y el bienestar. (EQ 0807/2014).

Lamentablemente, la clandestinidad es algo muy frecuente, especialmente en negocios relacionados con el ocio infantil (guarderías, ludotecas, etc.), a pesar de que los empresarios del sector llevan años denunciando el intrusismo que existe y la competencia desleal que conlleva (EQS 0425/2014; 0490/2015;1458/2014).

El Diputado del Común insiste una vez más en trasladar al Gobierno de Canarias la necesidad de establecer los mecanismos necesarios para una mejor regulación y control, velando por el bienestar de los menores, evitando así comprometer su seguridad e integridad física.

Lo cierto es que la impunidad de la que gozan esas actividades ha favorecido la proliferación de empresas que funcionan durante años sin contar con los permisos y autorizaciones necesarias (EQ 1434/2015; 0366/2013; 1467/2014).

#### **- Infraestructuras molestas.**

Hemos continuado recibiendo quejas por la instalación de antenas de telefonía móvil en municipios como Mogán, Candelaria e Icod de Los Vinos (EQS 1365/2014; 1393/2014; 0853/2014).

Indicar aquí que, pese a constituir uno de los sectores de la economía que más puede contribuir al crecimiento, al empleo y a la productividad, dada su naturaleza y en virtud del principio de precaución, la Administración debe velar, entre otras cuestiones, porque su emplazamiento cumpla con el Reglamento que establece las condiciones de protección del dominio público radioeléctrico, restricciones a las emisiones radioeléctricas y medidas de protección sanitaria frente a las emisiones radioeléctricas (Real Decreto 1066/2001), así como a la Ley 9/2014, de 9 de mayo, de Telecomunicaciones.

Asimismo, el Diputado del Común se ve en la necesidad de insistir no sólo en la frecuencia utilizada y la potencia de emisión, sino en que se cumplan las condiciones urbanísticas, para que así las antenas causen el mínimo impacto en nuestra salud y en nuestro entorno, instando a los poderes públicos a que retiren aquéllas estaciones que funcionan al margen de la legalidad.

Igualmente se han tramitado quejas por las molestias generadas por un Centro de transformación de una empresa de distribución eléctrica, concesionaria de la gestión indirecta del servicio de energía eléctrica (EQ 1252/2014; 0969/2015)

Lo cierto es que este tipo de instalaciones, a veces, debido a un aumento de la potencia con el fin de cubrir la demanda, bien simplemente porque cuentan con maquinaria de

cierta antigüedad, generan ruido o vibración de forma continua y constante en el tiempo, que si bien durante el día resulta inapreciable, por la noche es perceptible desde el exterior, especialmente por aquellos vecinos más cercanos, probablemente debido a la inactividad del tráfico y del comercio.

La línea de trabajo seguida por esta Defensoría consiste en solicitar al Ayuntamiento que la empresa concesionaria realice las reparaciones y los trabajos de mantenimiento adecuados para su correcto funcionamiento, así como, dotar a esas instalaciones del suficiente aislamiento acústico, que impida que el ruido y las vibraciones se transmitan al resto del edificio.

#### **- Fiestas y eventos populares.**

La cultura popular se halla sembrada de costumbres festivas, generalmente con bastante arraigo, en las que participa un altísimo número de ciudadanos que a su vez demandan la protección de las mismas y su reedición anual, sobre todo los empresarios, que ven en ello una oportunidad para incrementar su negocio.

Evidentemente, cualquier acto de masas genera algunos puntos de fricción con aquellos que no participan en los actos festivos o que se sienten agraviados por su celebración. Un ejemplo de ello son los expedientes que hemos tramitado sobre el Carnaval y las fiestas locales de Tacoronte; Día de la Mujer; Fiestas del Carmen en San Cristóbal de La Laguna; etc. (EQS 0389/2014; 1040/2015, entre otros).

Por ello, lejos de contravenir los derechos que asisten a todos los ciudadanos, el Diputado del Común dirige su esfuerzo a que los actos festivos, pese a que sean de carácter puntual, causen el menor perjuicio posible a los vecinos, tanto en el corte del tráfico, como en el nivel sonoro de los actos.

#### **- Molestias causadas por vecinos.**

Continúa impresionándonos el número de quejas recibidas por el incívico comportamiento de ciertos ciudadanos, tanto en espacios públicos como privados. (EQS 0427/2015; 0874/2015; entre otros).

Los llamados ruidos domésticos o vecinales son motivo de denuncia y, generalmente, vienen acompañados de actos vandálicos, destrozos en las zonas comunes de edificios en propiedad horizontal e incluso agresiones físicas o morales a los denunciantes.

Hay que señalar que en estos casos los ciudadanos temen las represalias e insisten en mantener su anonimato, e incluso, a veces, sólo precisan asesoramiento, al no comprender la actitud de las corporaciones locales frente a este grave problema de convivencia.

Precisar que, aun tratándose básicamente de un problema de índole jurídica privada, estas quejas son tramitadas, intentando al menos que la Policía Local acuda al domicilio del denunciante y, en su caso, levante un acta en la que se deje constancia de los escándalos, pues uno de las mayores dificultades a las se enfrenta el vecino afectado es la carga de la prueba.

#### **- Contaminación odorífera.**

Muchas de las quejas tramitadas este año se deben a instalaciones ganaderas que generan a los vecinos más cercanos molestias insoportables (mal olor, plagas de insectos, acumulación de excrementos, entre otros).

El objetivo de este Diputado es verificar si su ubicación es conforme a las normas urbanísticas y si cuenta con el preceptivo título jurídico que legitime el ejercicio de dicha actividad. Y, en todo caso, que se adopten medidas correctoras que minimicen los efectos de la misma (retirada de basura, labores de limpieza) (EQ 0026/2015).

Al mismo tiempo, se han tramitado varias quejas por las consecuencias del funcionamiento de una estación de pretratamiento de residuos, en las que los vecinos

manifiestan lo mucho que afecta a su calidad de vida la proximidad de dicha instalación, no sólo por el hedor insoportable que se desprende, sino por la presencia permanente de insectos en esa zona.

Tras un arduo trabajo, los responsables de dicha actividad adoptaron las medidas correctoras oportunas y se han solucionado la mayoría de los efectos adversos que se denunciaban (EQ 0452/2014).

#### **- Falta de medios e inactividad de la Administración.**

A menudo los ayuntamientos responden a nuestra petición de informe solicitando una prórroga y mayor comprensión en cuanto a sus circunstancias, dado el considerable volumen de trabajo y la escasez de personal con la que cuentan (EQs 0186/2015; 0169/2015;1243/2014).

No obstante, este Diputado entiende que su deber es recordar a la Administración la necesidad de que los expedientes administrativos sean tramitados rigurosamente con sometimiento a la Ley y al Derecho.

La falta de medios sigue siendo el argumento más esgrimido por las administraciones locales, por lo que desde esta Institución se les insta a hacer uso del instrumento de la cooperación interadministrativa que habilita la Ley 7/2011, de 5 de abril, de Actividades Clasificadas y Espectáculos Públicos y otras medidas administrativas complementarias.

Como casos de inactividad administrativa, además de lo ya señalado anteriormente, hemos de destacar en que la demora por parte de la Administración responde a otro tipo de problemas como es la negativa a permitir la entrada en el domicilio particular a los agentes públicos; o incluso la dificultad que existe a veces para contactar con los moradores de una vivienda.

En este sentido, destacar aquí la labor llevada a cabo por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife en la tramitación de un expediente en el que los vecinos venían denunciando desde hacía años el hedor insoportable y los insectos y roedores procedentes de un inmueble.

Señalar, que como es habitual, el denunciado había hecho caso omiso a la orden de ejecución de limpieza dictada por la Corporación y, tras mantener distintas reuniones con familiares del propietario de la vivienda e incluso tentativas sin éxito de limpieza de la vivienda por falta de colaboración del morador de la misma, gracias a la intervención de esta Institución, el Ayuntamiento activó el Protocolo de Diógenes y solicitó al Juzgado de lo Contencioso Administrativo la obtención de la preceptiva autorización para proceder a la entrada en la referida vivienda y ejecutar las medidas higiénico sanitarias precisas (EQ 1016/2014).

### **ÁREA DE EDUCACIÓN**

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

Se han tramitado un total de 133 quejas, 54 abiertas en el año anterior y 79 como expedientes nuevos del presente ejercicio.

La Consejería de Educación y Universidades continua siendo la administración más afectada por las quejas recibidas, junto con las del Ministerio de Educación, de las que se trasladaron al comisionado de las Cortes Generales para su supervisión, motivadas por la denegación de becas de estudios y sin respuesta expresa a las alegaciones y recursos de reposición de los ciudadanos.

Las quejas recibidas han estado referidas, mayoritariamente, a becas y ayudas, admisión del alumnado, transporte escolar, comedor escolar, necesidades educativas especiales y específicas, normas y procedimientos de convivencia escolar, formación profesional, planificación y programación educativa y enseñanzas universitarias, entre otras.

Durante el ejercicio los expedientes de queja se solucionaron con la supervisión de este comisionado y la buena disposición y colaboración de la Administración educativa. No obstante, durante el último semestre del año 2015, se han dilatado indebidamente las respuestas de la Consejería de Educación y Universidades, debiendo recordarles el deber legal de colaborar con esta Institución, e incluso, advertirles de la posibilidad de declararles obstruccionistas.

Destacar que las quejas de las Universidades Canarias se mantienen y atienden a discrepancias en convalidaciones, reconocimiento de créditos, homologaciones, precios públicos y reglamento de promoción y permanencia, aunque con una mejoría en los tiempos de respuesta al Diputado del Común, lo que nos permitió resolver las quejas y acordar su solución.

De las quejas que se instaron por la disconformidad ante la no respuesta expresa a las solicitudes y peticiones de los administrados, las cuales reciben con la intervención de esta Defensoría, que produce un profundo descontento en el ciudadano y determinan un funcionamiento ineficaz de la administración en el cumplimiento de la legislación, además de no poner en valor los principios de eficacia y legalidad, de las quejas que se reiteran por su disconformidad a las resoluciones de la administración educativa, ante la falta de aceptación de las alegaciones y recursos presentados, cuyo fondo del asunto, quedan reducidos a una discrepancia de interpretación jurídica, las cuales deben dirimirse en los Tribunales de Justicia, son las más escasas.

## **2. Principales Motivos de quejas.**

### **-Convivencia en centros docentes y conflictividad escolar.**

La conflictividad escolar es una de las cuestiones que generan una de las mayores discrepancias entre las familias y los centros educativos que instan protocolos al amparo del Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias, sin un procedimiento mediador previo, según refieren los promotores, en los procedimientos disciplinarios incoados al alumnado.

De nuestras supervisiones se constata que los Centros Educativos realizan, en la mayoría de los casos, un esfuerzo en la elaboración de los Planes de Convivencia y/o Reglamento de Régimen Interno, con medidas más flexibles que han permitido algunas mejoras en la gestión de conflictos. Aunque, en otros centros, la respuesta e intervención a conductas disruptivas individuales y colectivas del alumnado o se amparan en el corporativismo o en la mera tramitación de un procedimiento sancionador que no resuelve, de forma preventiva, la conflictividad en las aulas. Las familias se basan en sus alegaciones en que las conductas disruptivas de sus hijos se resuelven con una deficiente gestión/intervención de los equipos directivos que acaban trasladando a Inspección Educativa, con pocas posibilidades de ejercitar el derecho a contradecir a la administración con imposibilidad de una conciliación adecuada que evite la sanción (EQ 1324/2015 y EQ 0946/2015).

En este momento, los expedientes de queja determinan, que a pesar del esfuerzo en la implantación del Decreto de Convivencia 114/2011, según le consta a este comisionado, la cadena de respuesta se aplica de forma tardía y resulta poco eficaz, por cuanto una sanción de diez días, no resuelve el problema de fondo planteado. Por medio de nuestras supervisiones tanto en años anteriores, como en el actual, por sugerencia de este comisionado se mejoraron los tiempos de respuesta, pero no deben ser suficientes si atendemos al incremento de quejas y a una amplia solicitud de apoyo y gestión telefónica con las familias del alumnado ante respuestas de los centros a las conductas de sus hijos. Cabe señalar expedientes nuevos que incorporan acciones disruptivas en centros de Secundaria Obligatoria ante el uso inadecuado y desproporcionado de los aparatos

móviles en los centros educativos por el alumnado, que se resolvieron con suspensión de asistencia al centro, pero carente de medidas preventivas individuales y colectivas (EQ 1548/2015 y EQ 1504/2015).

Sin duda alguna, las políticas preventivas en las aulas debe contar con dotación de recursos humanos y materiales para la formación permanente de la Comunidad Educativa, implementando respuestas eficaces a la convivencia escolar con estrategias mediadoras y pedagógicas como demanda mayoritaria de los promotores de los expedientes de queja.

#### **-Infraestructuras educativas.**

Los expedientes referidos a infraestructuras educativas y mantenimiento de centros se instaron por retrasos en la ejecución de obras de mantenimiento y conservación. Disconformidades en decisión de la administración a ubicar al alumnado en aulas modulares obsoletas y deterioradas, dilación en obras de mejora y adaptación de aulas en clave en centros educativos no específicos. La reiterada reclamación y negativa de las familias y asociaciones de madres y padres que instan la intervención del Diputado del Común se resolvieron de forma favorable a los promotores, procediéndose al archivo de los expedientes (EQ 1318/2015, EQ 1625/2015).

#### **-Admisión, escolarización y matriculación en centros educativos.**

La admisión y matriculación del alumnado en los centros son habituales al inicio de cada curso escolar que quedaron resueltos de forma inmediata con requerimientos y mediación con Direcciones Territoriales de Educación ante cualquier vulneración en la asignación de plaza escolar, incidieron en desacuerdo de los padres cuyos hijos e hijas no son admitidos en los centros públicos y concertados de la administración autonómica, no comparten los criterios en los procesos de selección, tales como requisitos económicos y domicilio que acreditan muchas familias pero que obligan a escolarizaciones que les dificulta la conciliación laboral y familiar (EQ 0864/2015 EQ 1422/2015).

#### **-Necesidades Educativas Especiales y Específicas.**

Las quejas se centraron en la falta de recursos humanos y materiales de los centros docentes públicos para la atención al alumnado con necesidades educativas especiales y específicas que impide una respuesta adecuada tanto al alumnado matriculado en centro específico, como en centro ordinario. Las más destacadas han sido la incoación de quejas solicitando una verdadera educación inclusiva para sus hijos/as en centros ordinarios, cuyas familias se niegan a informe-dictamen del equipo multidisciplinar que determine una modalidad educativa fuera del centro ordinario y exigen una “atención a la diversidad a su necesidad específica” (EQ 0804/2015, EQ 1269/2015)

Se reiteran expedientes de quejas que plasman criterios divergentes entre centros docentes y la Consejería de Educación respecto al número de profesionales necesarios para atención alumnado con necesidades especiales, que han reflejado quejas instadas por los propios equipos directivos y/o consejos escolares ante esta Institución (EQ 1422/2015, EQ 1512/2015).

En definitiva la atención al alumnado de forma especial y/o específica continua demandando de nuestra intervención ante una respuesta por parte de la administración educativa no acorde a las necesidades planteadas en las quejas al amparo de igualdad de oportunidades y la no discriminación del alumnado con necesidad educativas. En este caso referimos una queja sobre insuficiencia de recursos humanos para lenguaje de signos que impedía una formación no discriminatoria que dio lugar a la emisión de una resolución sobre el fondo del asunto (EQ 1374/2015).

### **-Becas y otras ayudas al estudio.**

Las quejas sobre becas se incrementaron en este ejercicio, planteándose varias quejas por disconformidad o desacuerdo en la denegación de becas por no atender a situación social y económica actual de los solicitantes, donde la repuesta de la administración se ampara en los requisitos de la convocatorias, cada día más rigurosos y excluyentes. Los recortes presupuestarios han generado discrepancias y disconformidades que sin vulnerar el Ordenamiento jurídico, coloca a las familias en una difícil situación que les impide que sus hijos cursen los estudios obligatorios, postobligatorios y universitarios (EQ 0882/2015).

Algunas de las quejas versan sobre retrasos en la resolución de la administración educativa, alegando los reclamantes ineficacia en los mecanismos de gestión, tramitación y resolución por vía telemática, sin suficientes garantías para la defensa de sus derechos (EQ 0911/2015). Con carácter general las quejas recibidas se han referido a retrasos en el abono, denegación de beca por situación económica patrimonial ajena a la capacidad económica de las familias o denegación por requisitos académicos (EQ 1269/2015). Admitidas a trámite por este comisionado se ha supervisado atendiendo la casuística individual, y trasladando al comisionado estatal las de su competencia, y además, en la mayoría de los casos, la decisión de la administración no determinaba irregularidad alguna (EQ 1199/2015, EQ 1219/2015, EQ 1599/2015).

## **ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA**

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

En primer lugar, es preciso señalar que constituye una tónica que ciertos problemas reluzcan de forma habitual a lo largo del año como preocupación ciudadana constante que dirigen al Diputado del Común. Cabe, antes que nada, indicar la persistencia que ofrecemos de actuaciones de atención al ciudadano y, como siempre, en el estudio del número de quejas en relación al ámbito de la seguridad pública.

En cuanto a los principales problemas detectados, nos detendremos posteriormente en dos de ellos que, a todas luces, han sido invariables en nuestro quehacer cotidiano. A saber, los procedimientos sancionadores en materia de tráfico y los presuntos excesos o abusos de los agentes policiales.

En todo caso, subrayar que tal como dispone el Ordenamiento jurídico, aquellos aspectos que son de competencia estatal hemos procedido a su traslado al comisionado de las Cortes Generales por ser el competente para dirigirse a la Administración General del Estado (Guardia Civil, Policía Nacional, materia de extranjería, asuntos correspondientes a la Delegación del Gobierno, etc.). Eso sí, siempre solicitando previamente al ciudadano su consentimiento.

### **2. Principales motivos de queja en Seguridad Pública.**

#### **- El recurrente problema: cómo tramitar correctamente los procedimientos sancionadores en materia de tráfico.**

En primer lugar, señalar que aquellas investigaciones relativas al desacuerdo con las denuncias de tráfico y los procedimientos sancionadores en el año 2015 han sido numerosas.

Tal como se ha indicado, reiterar que el motivo de muchas consultas ciudadanas y potenciales quejas van referidas tanto al desacuerdo con la denuncia impuesta como al desarrollo del procedimiento sancionador. Hasta el punto que supone un eje clásico año tras año en el Diputado del Común. De ahí, que el informe anual sea idónea oportunidad para subrayar aquellas claves legales que la Administración debe tener en consideración

en su quehacer cotidiano a la hora de abordar los procedimientos sancionadores en materia de tráfico.

Los ayuntamientos están obligados legalmente a ceñirse a las diferentes fases del procedimiento sancionador. La denuncia debe contener la opción del pliego de descargo, luego se debe generar la propuesta de resolución que puede ser contestada por el interesado mediante las alegaciones oportunas y, finalmente, se procede a la emisión de la resolución sancionadora ante la que el ciudadano solo le cabe el recurso en vía administrativa con carácter potestativo o acudir a la jurisdicción contencioso-administrativa con todo lo que ello implica.

En todo caso, se requiere el estricto cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Procedimiento Sancionador en Materia de Tráfico, circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.

No obstante, en ocasiones los ayuntamientos no son del todo garantes fieles del cumplimiento previsto en la normativa que desarrolla el procedimiento sancionador. Una tendencia que mal que bien provoca a veces una situación de indefensión ciudadana que supera, con creces, la cuestión estricta de que se aprecie acierto o no por parte del agente local en cuestión.

Sin embargo, todo sea dicho, hay otras ocasiones en las que esta Institución ha procedido a inadmitir a trámite o archivar porque ha quedado demostrada la falta de fundamentación jurídica por parte del ciudadano para revertir la denuncia.

Por otro lado, la Defensoría ha desempeñado a lo largo del año una tarea de orientación a los ciudadanos sobre los posibles cauces jurídicos para defender, en su caso, sus pretensiones fundadas en Derecho.

Por último, recordar que la normativa debe ir acompañada de la actuación policial a modo disuasorio para evitar actitudes indebidas que se presentan en el tiempo con el inconveniente de poner en riesgo la seguridad vial. El incumplimiento de la legislación debe llevar aparejada la percepción de antemano por parte del ciudadano de que no es neutra en sus consecuencias. Un recordatorio pertinente en cuanto que los excesos de velocidad, el consumo de alcohol o el no uso del cinturón de seguridad son conductas que por desgracia subsisten en la sociedad (EQ 0620/2015, EQ 0227/2015 y EQ 1094/2014, entre otros).

#### **-El dilema cotidiano de la Seguridad Pública: la convivencia y el civismo.**

Son habituales las molestias por ruidos, botellones urbanos, uso inadecuado de la bocina y esporádicas disputas en comunidades de vecinos. Una cuestión que no se ciñe a particularidades del enclave sino que, al contrario, afecta por igual a municipios urbanos como rurales.

Una vez interpuesta una denuncia sobre un hecho concreto, la actuación de la policía no satisface en muchas ocasiones las expectativas del denunciante, pero la mera disconformidad o desacuerdo con la actuación policial, cuando esta no implique una infracción del ordenamiento jurídico o impida o menoscabe el ejercicio de los derechos o libertades cuya tutela está encomendada al Diputado del Común no puede sin más motivar la intervención.

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

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

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

El empleo de la potestad pública dese ser, siempre, proporcional y ajustada al Ordenamiento jurídico.

Cuando el asunto atañe a la Policía Nacional o la Guardia Civil se procede al traslado de la investigación al Defensor del Pueblo que es el competente ( EQ 0078/2015, EQ 0206/2015 y EQ 0228/2015 entre otros).

## **ÁREA DE CULTURA**

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

Durante el ejercicio 2015 se han incoado las quejas por falta de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos que han instado la declaración de bienes de interés cultural y supervisados por la Institución. Las administraciones han justificado su falta de respuesta alegando no actuación por considerar que dichos bienes están suficientemente protegidos o por carecer de técnicos que puedan tramitar e impulsar dichos expedientes. Aún a pesar de conocer estas dificultades, se intervino a la administración autonómica, insular y local por considerar vulnerado su derecho de petición con dilación en la respuesta a los ciudadanos, lo que nos obligó a instar reiteradas peticiones de informe, advertencias y recordatorios de deber legal de colaborar e incluso la declaración de obstruccionista de uno de los cabildos insulares que finalmente trasladó informe y se procedió al archivo por solución en el primer trimestre del 2015 (EQ 1432/2015 EQ 1548/2014).

El grado de colaboración de las administraciones ha sido positivo, de hecho en las quejas archivadas se observa una pequeña mejoría en los tiempos de respuesta y solo ha sido necesario remitirnos al recordatorio legal de colaborar en dos expedientes (EQ 0884/2015 Y EQ 0858/2015).

### **2. Principales motivos de quejas.**

El fundamento principal de las quejas se repite durante este periodo anual: dificultad de acceso a la información de determinados archivos y documentos administrativos, y negativa a la respuesta expresa de la solicitud de declaración de bienes de interés cultural; en las que las peticiones de información solicitadas no obtenían respuesta o se desestimaron verbalmente, el acceso a la información, con una interpretación restrictiva de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en sus artículos 35, referido a los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas y del 37, que rige el derecho de acceso a archivos y registros por los mismos.

Se han supervisado a las administraciones públicas y su ajuste al mandato constitucional y estatutario, con actuaciones de las administraciones que generan discrepancias con los promotores de los expedientes ante el deterioro de nuestro patrimonio cultural, histórico y artístico por la escasa inversión realizada y/o incluso con recursos públicos invertidos en periodos de bonanza económica cuya conservación es inexistente.

Analizadas las distintas razones alegadas por los ciudadanos ante la no respuesta expresa de las administraciones, en las quejas tramitadas, o en los casos de respuesta a este comisionado, se observa que, pese a los cambios legislativos, el acceso y participación de la ciudadanía se bloquea en la gestión diaria por algunas administraciones canarias.

Cabe destacar un expediente de queja que traía causa en una denuncia de un ciudadano (investigador) contra el Consejo insular de Aguas del Cabildo de Gran Canaria por la denegación de acceso y consulta a los expedientes y proyectos de presas de embalses localizados en dicho organismo, para la investigación y estudio. Admitida a trámite y requeridos los informes, con reiterados recordatorios de deber legal de colaborar

durante el 2014, a la Consejería insular de Aguas nos vimos obligados a declararlo obstruccionista al inicio del 2015, hasta que nos remitieron el informe, donde la administración dio respuesta a este comisionado, y ante las alegaciones del interesado, como la valoración jurídica del expediente, se resolvió de forma favorable al promotor de la queja (EQ 0127/2013).

Sin duda alguna, las distintas investigaciones, consultas, supervisiones y gestiones a requerimiento de los ciudadanos nos determina, un año más, que se han de implementar los recursos públicos para la conservación de nuestro patrimonio cultural e histórico, además de superar desde el ámbito público una protección excesiva en el acceso a expedientes y/o archivos documentales canarios que no parecen la mejor garantía de acercamiento y continuidad de nuestra identidad cultural a otras generaciones (EQ 0884/2015).

## **ÁREA DE DEPORTES**

### **1. Consideraciones generales y motivos de quejas.**

Durante el ejercicio de 2015, en el área de Deportes se han incoado diecisiete quejas (17) nuevas, y se han tenido que tramitar nueve (9) pertenecientes al año 2014.

Al cierre del año que se informa todas las quejas del año 2014 están archivadas.

En cuanto a los temas tratados, es destacable y reiterativo con respecto a años anteriores la falta de respuesta, en tiempo y forma, a las solicitudes y recursos de los ciudadanos.

En general, la problemática fundamental tiene relación con la aludida falta de respuesta de las administraciones públicas; la denegación de subvenciones a clubes deportivos, problemática con las Asambleas de las Federaciones Deportivas Canarias, entre otras, las Federaciones Canarias de Montañismo y de Colombofilia; sobre cuestiones de asignación de árbitros para dirigir encuentros en la Federación Canaria de Balonmano, y sobre la normativa de vinculación de los menores de edad a los clubes de Fútbol, con la Federación Tinerfeña de Fútbol y, finalmente, lo que resultaba novedoso en el año 2014 se ha incrementado en el 2015, y es el retraso en la inscripción de los clubes deportivos en el pertinente Registro de la Administración Canaria, siendo la contestación recurrente, de la Dirección General de Deportes del Gobierno de Canarias, de la falta de medios para agilizar el servicio.

El grado de colaboración de las administraciones ha sido positivo, de hecho, en las quejas que se han archivado se aprecia una importante mejoría en el tiempo de respuesta de las Administraciones Públicas al Diputado del Común.

En relación con las quejas por falta de respuesta administrativa, prácticamente, todas se resuelven a favor de los interesados, puesto que la obligación de resolver subsiste siempre, existiendo la obligación de contestar expresamente las solicitudes, recursos y cuestiones planteadas por los ciudadanos a las Administraciones Públicas.

Así, el artículo 27 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, reguladora de esta Institución, mandata al Diputado del Común para que vele por que las administraciones públicas canarias resuelvan en tiempo y forma, las peticiones y recursos que los ciudadanos les formulen.

A continuación se relacionan breves referencias de las quejas más relevantes tramitadas.

La queja EQ 0989/2014, al Cabildo de la Gomera sobre la falta de información a una Asociación de sus peticiones sobre aprovechamientos cinegéticos y Planes Técnicos sobre zonas de caza controlada; archivada por solución.

La queja cuya referencia es la EQ 0384/2015, al Ayuntamiento de Las Palmas Las Palmas de Gran Canaria, relativa a la falta de contestación a un club de baloncesto sobre el uso de un pabellón deportivo cubierto para sus equipos de menores; archivada por solución.

Por su parte, la EQ 0560/2015, al Ayuntamiento de Adeje, por la falta de respuesta e información, realizada por una Asociación sobre un campo de tiro al plato en dicho término municipal; archivada por solución.

Por último, las quejas: EQ 0989/2015 y la EQ 1270/2015, ambas a la Dirección General de Deportes del Gobierno de Canarias, incoadas por Clubes deportivos de reciente creación, ante el retraso en el funcionamiento del Registro de Asociaciones Deportivas del Gobierno de Canarias, con el consiguiente perjuicio de no poder optar a subvenciones en tanto no estén debidamente inscritos. Estas quejas al cierre del año estaban tramitándose.

## **ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS**

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

Buena parte de la supervisión del Diputado del Común, en el área de Servicios Públicos, se sigue centrando en la Inactividad Administrativa, el comportamiento pasivo o inactivo de la Administración, que no facilita las respuestas a las solicitudes o reclamaciones que le dirigen los ciudadanos, ya sea de acceso a la información administrativa o sobre el estado de tramitación de un procedimiento administrativo, en dónde se ostenta la condición de interesado.

No inferimos, en la inmensa mayoría de las quejas recibidas, que una vez supervisada la Administración, se haya dado trámite administrativo alguno a las solicitudes o instancias presentadas por los ciudadanos, por lo que seguimos trabajando, desde el Diputado del Común, para que la Administración Pública, ya sea local, insular o autonómica, cumpla su cometido, de servicio a los ciudadanos, siendo receptores, en muchas ocasiones, como en anteriores ejercicios, de las respuestas de la Administración, que deberían remitirse al interesado, en respuesta a sus solicitudes o instancias, pues es deber de la Administración resolver y facilitar al ciudadano el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, procurando la mayor transparencia posible en su actuación con éste.

### **2. Principales motivos de quejas.**

#### **-Suministro eléctrico.**

Se sigue incrementando considerablemente el número de quejas recibidas por problemas de reclamaciones o discrepancias que se suscitan en relación al contrato de suministro eléctrico, acceso a las redes, facturaciones y refacturaciones derivadas de los mismos, cortes de suministro, daños en electrodomésticos por subida de tensión, solicitud de traslado en torreta de alta tensión denunciando incumplimientos de las medidas de seguridad (EQ 0372/2015, EQ 0464/2015, EQ 0500/2015, entre otros)

Se constata las dificultades que presenta la Dirección General de Industria y Energía del Gobierno de Canarias, el gran retraso en la resolución de las denuncias en materia de suministro eléctrico, debido a la carencia de recursos humanos y medios técnicos, lo cual dificulta, la labor de supervisión del Diputado del Común (EQ 0053/2014 y EQ 0750/2013, entre otros) llegando en algunos casos al límite de actuaciones posibles.

Al inicio del ejercicio de 2015 se han concluido diversos expedientes de quejas de años anteriores, que si bien la Administración nos informa que el incumplimiento de la reglamentación de aplicación, objeto de aclaración en reiteradas solicitudes de informe por el Diputado del Común, puede ser constitutivo de infracción administrativa leve, nos comunica que: *“...queda a criterio de la Administración la apertura de expediente administrativo por falta leve o la acumulación de expedientes similares para llegado el caso instruir el mismo, si se reitera la empresa denunciada en infracciones similares...”* (EQ 0387/2012 y EQ 1003/2011).

El Diputado del Común ha recomendado a la Dirección General de Industria y Energía del Gobierno de Canarias adoptar las medidas oportunas para que puedan cumplir su obligación de colaborar, con carácter preferente y urgente con la Institución, permitiendo dar el adecuado trámite a los expedientes de queja en materia de suministro eléctrico, como servidores públicos que somos y, respondiendo a lo que se denomina la Buena Administración (EQ 0408/2012 y EQ 0470/2013).

#### **-Telecomunicaciones.**

Son varias las quejas recibidas en materia de telecomunicaciones, de las que citaremos las más representativas:

1- Fallos de conectividad con la Antena WIMAX del Gobierno de Canarias, en Centros Públicos de Enseñanza (EQ 1194/2014), expediente de queja que se archivó en el ejercicio de 2015, una vez supervisada las Administraciones concernidas, con adopción de medidas por parte de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías del Gobierno de Canarias, para evitar los fallos de conectividad.

2- Problemas de comunicaciones electrónicas, del Servicio Universal, de varios vecinos, cuya prestación debe garantizarse a todos los usuarios que lo soliciten, independientemente de su localización geográfica, con una calidad especificada y a un precio asequible (EQ 0020/2015), como resultado de las gestiones realizadas, con la Administración municipal, se archivó por solución.

3- Falta de capacidad del soporte técnico de servicios básicos de Internet, Telefonía fija y ADSL (EQ 0669/2015), que afectaba a los vecinos de un municipio, queja remitida por el Alcalde del municipio, que tras las gestiones realizadas con TELEFÓNICA (operador designado para garantizar la prestación de los servicios básicos de comunicaciones electrónicas hasta el 31 de diciembre de 2016), se archivó por encontrarse en vías de solución.

4- Daños en la fachada de una vivienda por instalación de cable de empresa de telefonía (EQ 0825/2015);

5- Solicitud de retirada de cableado telefónico en fachada de una vivienda (EQ 0010/2015 y EQ 0215/2015).

6-Solicitud de conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas de un ciudadano con dificultad auditiva (EQ 0099/2015).

Merece la pena reflejar que, si bien los EQ 0825/2015 EQ 0010/2015 EQ 0099/2015 y EQ 0215/2015, no fueron admitidas a trámite, al no requerir de una actuación de supervisión, si fueron objeto de análisis y estudio, con respuesta expresa al ciudadano, informándole de los derechos que le asisten y la forma que se consideró idónea de proceder, para solucionar el motivo de queja planteado, con indicación de las vías adecuadas de actuación.

#### **-Instalaciones térmicas.**

Se han recibido varias quejas (EQ 0630/2015, EQ 0631/2015, EQ 0632/2015) en las que el ciudadano denuncia, ante la Dirección General de Industria y Energía del Gobierno de Canarias, el incumplimiento del mantenimiento de instalaciones térmicas en edificios, informando la citada Administración el alto volumen de instalaciones denunciadas, por el promotor de la queja, los medios disponibles con los que cuenta la Dirección General, así como, los hechos denunciados, que dependiendo de su potencia les será exigido o no, su necesidad de legalización y otros cumplimientos normativos. Asimismo, nos informa la Administración la propuesta de apertura de expedientes sancionadores, para dilucidar las posibles irregularidades de las instalaciones en los edificios denunciados, por no haber respondido a los requerimientos efectuados y que se procederá a volver a inspeccionar las instalaciones que se consideren más significativas, desde el punto de vista de la seguridad, según los medios disponibles.

Por otra parte, reflejamos algunas quejas en las que el ciudadano se dirige a la Administración solicitando información, solicitudes que no han sido respondidas (EQ 0027/2015, EQ 0564/2015, EQ 1239/2015, entre otros) y que previa supervisión, no se infiere qué trámite administrativo se ha dado a los escritos presentados por los ciudadanos, por lo que este Comisionado parlamentario viene, año tras año, recomendado que todas las solicitudes formuladas, aun cuando la administración no disponga de una respuesta concreta o resolutive, deben ser efectivamente contestadas.

#### **- Actuaciones de oficio.**

De las investigaciones de oficio que se han abierto en el presente ejercicio se da cuenta en el Capítulo VI.

Aquí, reseñamos la conclusión de la investigación de oficio del EQ 1461/2013, iniciada al cierre del ejercicio de 2013, motivada por la resolución que se remitió al Ayuntamiento de Mogán, recomendándole que se autorizaran las solicitudes para la grabación y difusión de lo grabado en las sesiones plenarias, al contemplar el Reglamento Orgánico Municipal, su prohibición ilegal con carácter general.

Se han remitido, en el ejercicio de 2015, las siguientes resoluciones a las alcaldías de los ayuntamientos de: Agaete, Arucas, El Paso, Ingenio, San Cristóbal de la Laguna, La Matanza de Acentejo, Las Palmas de Gran Canaria, Santa Brígida, Santa María de Guía, Santiago del Teide, Ayuntamiento de Telde, Teror. Y, al Presidente del Cabildo Insular de Gran Canaria, recomendándoles la modificación de sus respectivos reglamentos al considerar, que la regulación contemplada en su articulado, sobre grabación y difusión de lo grabado en las sesiones plenarias, vulnera un derecho fundamental como es el recogido en el artículo 20 apartados 1.d), 1 a) y 2 de la Constitución.

Al cierre del ejercicio han contestado, aceptando la resolución del Diputado del Común: el Ayuntamiento de Agaete; Ayuntamiento de Santiago del Teide; Ayuntamiento de Telde y el Cabildo Insular de Gran Canaria.

### **ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTES**

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

Se han recibido 29 quejas en el ejercicio 2015; de estas, dos se corresponden con cuestiones reguladas en la normativa turística; mientras que, las 27 restantes se encuadran en el marco de la normativa reguladora del Transporte.

Fueron inadmitidas a trámite 6 quejas, 5 por no ser competencia de esta Institución la resolución del problema planteado por los interesados, a los cuales se asesoró sobre cuál era la vía adecuada para solucionar la situación que les afectaba; y una queja que se inadmitió por desistimiento en la pretensión expuesta por el ciudadano, toda vez que, el problema se solucionó antes de iniciar la tramitación.

#### **2. Principales motivos de quejas.**

##### **- Quejas por falta de respuesta del Servicio de Inspección Turística.**

La falta de respuesta a las denuncias presentadas ante el Servicio de Inspección Turística, por la presunta actividad de explotación turística irregular que se venía desarrollando, según los interesados, en el complejo residencial donde tenían su domicilio habitual, dio lugar a la tramitación de dos quejas (EQ 1500/2015 y EQ 1501/2015). No obstante, de la documentación aportada por los interesados se deducía que el trasfondo de la queja era objeto de un procedimiento judicial en curso, por lo que, limitamos la supervisión de la actuación de la administración a la falta de respuesta expresa a los interesados, tal y como determina el artículo 26 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

**- Quejas por la vigencia y/o el contenido concreto de ciertas normas.**

La queja EQ 0157/2015 fue presentada por una asociación, que pedía al Diputado del Común, que mediara para que se eliminara de un Proyecto de Decreto que había sido publicado en diario oficial, ciertos artículos por considerar que el contenido de éstos era desfavorable a los intereses de sus asociados. Analizada la documentación y los argumentos que la fundamentaban, se consideró oportuno comunicarles que, en el ámbito de esta comunidad autónoma, el Decreto 20/2012, del Presidente, de 16 de marzo, por el que se establecen las normas internas para la elaboración y tramitación de las iniciativas legislativas del Gobierno y se aprueban las directrices sobre su forma y estructura establecía que, de conformidad con lo definido en la norma vigesimoquinta, en relación con la norma tercera, apartado 1.e), el proyecto de Decreto se remitirá, si se estima procedente, a la representación legal de los sectores afectados, por lo que, el Gobierno, atendiendo a la diversidad de potenciales interesados y afectados, en el caso concreto que nos ocupa, había sometido el proyecto normativo a información pública, mediante su publicación en el Boletín Oficial de Canarias. Con ello, se había dado la posibilidad a todos los interesados de formular cuantas consideraciones se estimaran oportunas ante la Dirección General de Ordenación y Promoción Turística, por ser el órgano administrativo que había elaborado el proyecto de Decreto.

Asimismo, establece la norma sexta, apartados 1 y 2, del Decreto 20/2012, del Presidente, de 16 de marzo, que cumplidos los trámites, el proyecto de ley se someterá al Consejo de Gobierno para su aprobación definitiva, y una vez cumplimentado este trámite, se remitirá al Parlamento de Canarias, para su ulterior tramitación parlamentaria. Por tanto, se procedió a inadmitir la queja a trámite.

Posteriormente, se incoó el expediente EQ 0992/2015, promovido por la representación de una asociación, que venía a solicitar el amparo del Diputado del Común ante la entrada en vigor del Decreto 113/2015, de 22 de mayo, por el que se aprobaba el Reglamento de Viviendas Vacacionales de la Comunidad Autónoma Canaria, por entender que el mismo vulneraba la legalidad vigente. Esta Institución inadmitió a trámite la queja por no haber actuación de órganos pertenecientes a la administración pública canaria susceptible de ser supervisada, no siendo por tanto competencia del Diputado del Común pronunciarse sobre la cuestión que motivaba la queja.

Un ciudadano expuso ante esta Institución, su desacuerdo con el contenido de la Disposición Adicional decimotercera de la Ley 17/2012, de 27 de diciembre de Presupuestos Generales del Estado, que reconoce únicamente con derecho a bonificación al transporte, a los ciudadanos empadronados en Canarias. El interesado consideraba que la citada Disposición Adicional vulneraba los derechos fundamentales, artículos 33 y 47 de la Constitución, de aquellos ciudadanos con arraigo y vinculación familiar en las islas, pero que por motivos de trabajo se ven obligados a residir en territorio peninsular. Al no estar empadronados en ningún municipio canario no pueden beneficiarse de la bonificación al transporte, regulada en el RD 1316/2001, de 30 de noviembre, por el que se regula la bonificación de las tarifas de los servicios regulares de transporte aéreo y marítimo, para los residentes de las Comunidades Autónomas de Canarias y Baleares y en las ciudades de Ceuta y Melilla.

Estudiada la queja se concluyó que la pretensión del promotor de la misma era promover una modificación legislativa, en lo referente a los beneficiarios de las bonificaciones al transporte reguladas por el RD 1316/2001, de 30 de noviembre. Por tanto, se le informó al interesado acerca de las vías a su alcance, para poder poner de manifiesto sus argumentos, ante los órganos con competencia para iniciar un procedimiento de modificación de las normas vigentes. De una parte, se le sugirió que hiciera llegar sus manifestaciones respecto a la vigencia de la Disposición Adicional decimotercera de la Ley 17/2012, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado, a las Cortes

Generales, por ostentar éstas, la potestad legislativa; asimismo, se le informó acerca de cómo iniciar el proceso de iniciativa legislativa popular para presentar una proposición de ley, previsto por la L. O. 3/1984, de 26 de marzo, reguladora de la iniciativa legislativa popular (EQ 1015/2015).

**- Quejas relativas a los certificados de residencia para viajes.**

Un ciudadano se dirigió a esta Institución manifestando que el Ayuntamiento de La Oliva había emitido un certificado de residencia para viajes erróneo, hecho éste, que le causó un perjuicio económico, al no poder beneficiarse de la bonificación al transporte en su condición de residente en ese municipio. Por tal motivo, presentó ante la Administración municipal una solicitud reclamando el resarcimiento del daño causado, sin que hubiera recibido contestación alguna. Del informe que nos hizo llegar el Ayuntamiento se concluyó que, el certificado de residencia emitido no se ajustaba al modelo oficial recogido en el Anexo I del RD 1316/2001, de 30 de noviembre, por el que se regula la bonificación de las tarifas de los servicios regulares de transporte aéreo y marítimo, para los residentes de las Comunidades Autónomas de Canarias y Baleares y en las ciudades de Ceuta y Melilla, por lo que dicha certificación de residencia, no era válida para poder beneficiarse de la bonificación en la tarifa de transporte. Se remitió una Resolución del Diputado del Común al Alcalde, mediante la cual se recomendó que se procediera a emitir los certificados de residencia que dan derecho a la bonificación al transporte, en el caso de los extranjeros, ajustándose al modelo oficial; asimismo, se le recomendó que se tomara en consideración la solicitud de resarcimiento por el daño causado presentada por el interesado como una reclamación de responsabilidad patrimonial, conforme a lo establecido en el artículo 139 de la vigente Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, y dándose el trámite conforme al Reglamento de los Procedimientos en Materia de Responsabilidad Patrimonial, RD 429/1993 de 26 de marzo (EQ 0095/2015).

El promotor de la queja EQ 0575/2015, ya había presentado queja en el ejercicio 2014, porque el Ayuntamiento de Los Realejos no le facilitaba el certificado de residencia para viajes, a nombre de su hija menor de edad, sobre la cual ostentaba la patria potestad compartida, pero no la guarda y custodia. Una vez estudiada la nueva queja, y la normativa de aplicación, se dirigió una petición de informe a la Administración municipal en la que se preguntó el porqué del proceder municipal, considerando la vigencia de la Resolución de 30/01/15 del Presidente del Instituto Nacional de Estadística y del Director General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón Municipal (BOE nº 71 de 24/03/15). El informe remitido por el Ayuntamiento de Los Realejos ponía de manifiesto que se había procedido a dar las instrucciones al servicio responsable de la emisión de los certificados de residencia, solicitados por padres no custodios pero que ostentan la patria potestad de sus hijos conforme a las instrucciones técnicas contenidas en la Resolución de 30/01/15 del Presidente del Instituto Nacional de Estadística y del Director General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, por lo que se procedió al archivo por solución.

**- Quejas relativas al funcionamiento del transporte interurbano por carretera.**

Incoadas cinco quejas relativas a la prestación del servicio de transporte interurbano por carretera, en la isla de Tenerife, servicio que es prestado por la empresa TITSA, perteneciente al Cabildo Insular de Tenerife (EQ 0285/2015, EQ 0580/2015, EQ 0714/2015, EQ 1713/2015, EQ 1719/2015).

En uno de los expedientes el interesado planteó que, en numerosas ocasiones, no podía beneficiarse de la bonificación al transbordo al usar el bono-bus, porque había sobrepasado el tiempo máximo establecido para ello, debido a que tenía que esperar mucho tiempo en la parada hasta conseguir subirse a una guagua, porque los vehículos asignados a la línea pasaban llenos de pasajeros y no paraban; cuando conseguía acceder a un vehículo había sobrepasado el tiempo máximo que permitía la bonificación. Se solicitó informe al Cabildo de Tenerife, respecto a si se inspeccionaba la prestación del servicio por parte de la empresa TITSA, para controlar que el número de vehículos asignados a cada línea fuera el suficiente, particularmente en las horas de máxima afluencia de viajeros, como para evitar que las guaguas no respetaran las paradas cuando iban al máximo de su capacidad de viajeros, en aras de evitar la disfunción que planteaba el reclamante en relación con la bonificación al transbordo. El citado cabildo respondió con prontitud, y en el informe se ponía de manifiesto que no se disponía de medios técnicos para llevar a cabo un control exhaustivo, pero que se iba a proceder a implantar una serie de mejoras técnicas para, entre otras cosas, evitar las disfunciones que se venían produciendo con las bonificaciones al transbordo. Al entender que el problema objeto de la queja estaba en vías de solución, se procedió al archivo (EQ 0580/2015).

#### **- Quejas relativas al sector del taxi.**

Se recibieron seis quejas relacionadas con el ejercicio de la actividad del taxi, la obtención de licencias y los procedimientos administrativos relativos al ejercicio de la actividad (EQ 0011/2015, EQ 0151/2015, entre otras)

A título de ejemplo de los problemas que a veces encuentran los profesionales de este sector, citamos la tramitación llevada a cabo en el expediente EQ 0856/2015. Un ciudadano se dirigió al Diputado del Común para manifestar que el Ayuntamiento de Tías había dictado un decreto mediante el cual le había sido revocada su licencia de auto-taxi, y que pese a haber presentado un recurso de reposición contra la resolución municipal, no le había sido notificada la resolución expresa al mismo. Una vez recibida respuesta de la administración municipal, pese a que se daba cumplida cuenta de todos los trámites que obraban en el expediente administrativo correspondiente, no constaba que se hubiera dictado la preceptiva resolución expresa al recurso de reposición, que era por otra parte el motivo de admisión a trámite de la queja. Por ello, se remitió una Resolución al Ayuntamiento, por medio de la cual se le recomendó que se adoptaran las medidas y decisiones oportunas, para que, en adelante, se dictara resolución expresa en todos los Recursos de Reposición; que se acusara recibo y, en cumplimiento de su obligación legal de resolver, se adoptara la resolución con los fundamentos que se consideraran procedentes en Derecho, para que el interesado pudiera conocer los argumentos de fondo en los que, en su caso, se fundamentara la negativa municipal, sin que para ello, debiera asumir los costes a que el recurso en vía jurisdiccional le obligaría, en última instancia.

#### **- Otros motivos de queja.**

Los hechos expuestos en los escritos de queja van desde el desacuerdo de una asociación con la resolución administrativa que desestimaba su solicitud de acceso a la información, a la falta de respuesta de la administración municipal a un proyecto técnico aportado a iniciativa del ciudadano en aras de mejorar la práctica deportiva en su municipio, pasando por el desacuerdo del interesado con el procedimiento de adjudicación de la cafetería de un centro educativo de Enseñanzas Medias, al no respetarse, según argumentaba, lo establecido en la Orden de 13 de mayo de 1985, de la Consejería de Educación, por la que se regula el establecimiento, concesión y funcionamiento de los servicios de cafetería escolar en los Centros Públicos de Enseñanzas Medias dependientes de la Consejería de Educación ( EQ 0176/2015, EQ 1752/2015, entre otros).

A título de ejemplo, en el expediente de queja EQ 0034/2015 se argumentaba que la forma en la que actualmente se vienen aplicando las subvenciones al transporte interinsular de mercancías, reguladas por la Orden nº 1279 y 1280 de 31/07/09, respectivamente, crea una situación de competencia desleal, que perjudica a las industrias de las islas menos pobladas respecto a las que ejercen similar actividad en las islas capitalinas. De hecho, planteaban los interesados la necesidad de que se modificara la forma en que se reparten las citadas subvenciones. En su escrito de queja los interesados hacían referencia a una Proposición No de Ley (8L/PNL-0354, Boletín Oficial del Parlamento de Canarias nº 341/2 de 20/10/14) sobre impulso e incentivo del tejido industrial de las islas no capitalinas, en la que se instaba al Gobierno de Canarias a aplicar mecanismos de corrección en la concesión de las subvenciones al transporte interinsular, teniendo en cuenta la realidad del mercado que debe afrontar la industria de las islas no capitalinas.

Asimismo, en la documentación que se aportaba por los interesados constaba un oficio de la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias, en la que se explicaba a los interesados, que a juicio de la Administración no se estaba produciendo acumulación de subvenciones por la aplicación de los distintos regímenes (productos REA y productos originarios de Canarias); añadiendo que las propuestas de modificación de la forma en que se venían repartiendo las subvenciones al transporte interinsular de mercancías serían tenidas en cuenta, no sólo en el ámbito del control de la distribución de las subvenciones, en lo que le corresponde a la Comunidad Autónoma de Canarias, sino en la concepción y formulación de posibles modificaciones normativas futuras.

El Diputado del Común solicitó informe a la Consejería citada, acerca de si se tenía previsto la modificación de los criterios que se habían seguido, hasta la fecha, en la aplicación de las subvenciones al transporte interinsular (Orden 1279 y 1280 de 31/07/14, BOC nº 158, 14/08/09) y/o REA, en aras de fomentar situaciones de igualdad competitiva para el tejido industrial de las islas no capitalinas. El informe remitido por la Consejería de Economía y Hacienda dio cuenta del reparto del REA; respecto a la subvención al transporte interinsular, nos remitieron a la Consejería de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial; esta Institución se dirigió a dicho órgano administrativo, preguntando sobre la posible modificación de los criterios que se habían seguido, hasta la fecha, en la aplicación de las subvenciones al transporte interinsular (Orden 1279 y 1280 de 31/07/14, BOC nº 158, 14/08/09,) en aras de fomentar situaciones de igualdad competitiva para el tejido industrial de las islas no capitalinas; así como cualquier otra medida que se hubiera tomado o se tuviera previsto tomar al respecto. El informe que nos remitió la Dirección General de Transportes del Gobierno de Canarias ponía de manifiesto que no existe doble subvención procedente del REA y de la subvención al transporte interinsular de mercancías originarias o que hayan sufrido transformación en las islas, ya que si bien estamos hablando de costes de transporte, la subvención se aplica a productos diferentes.

Los interesados hacían referencia a costes de transporte, pero obviando el hecho de que la subvención al transporte, en ambos casos (1279 y 1280), la diferencia venía marcada por el concepto de mercancías “que sean originarias o transformadas”, o importación de “inputs” necesarios para poder producir los productos que se considerarán originarios de las islas.

Es decir que la desventaja en la producción industrial en las islas menores, respecto al mismo tipo de producción en las islas capitalinas, que argumentaban los promotores de la queja deriva de la existencia de economías de escala, pero no de la aplicación estricta de las subvenciones, (menor coste de producción por unidad de producto final, derivado por ejemplo de la compra de grandes cantidades de materia prima, para producir mayor volumen de producto final, con el que se abastecerá un mercado mayor que el existente en las islas menores). El informe evacuado por la Dirección General de Transportes

sostenía que no existía doble subvención, y puesto que, sus bases se convocan cada año, los porcentajes de estas se ajustan a las circunstancias propias del mercado de productos, incluidos en el Anexo I del Tratado constitutivo de la Unión Europea. Se archivó la queja al dar por finalizadas nuestras actuaciones, no obstante, se puso en conocimiento del defensor del pueblo de las Cortes Generales, por si pudiera estimar oportuno investigar la existencia de acumulación de ayudas al transporte de mercancías península-Canarias con ayudas del Régimen Específico de Abastecimiento (REA) y de ayudas a la comercialización fuera de su región de producción, aprobadas por el POSEI, al depender su gestión del Gobierno central y ser, por tanto, una asunto de la Administración General del Estado.

**- Actuaciones de oficio.**

Durante el ejercicio se culminó una investigación de oficio iniciada en el 2014, EQ 1265/2014, al tenerse conocimiento de la vigencia del Reglamento de 27 de septiembre de 2013, mediante el cual el Cabildo Insular de Gran Canaria aprobó el Reglamento regulador de las Áreas Sensibles del Aeropuerto de Gran Canaria, del Puerto de La Luz y de Las Palmas (Las Palmas de Gran Canaria) y del Puerto de Las Nieves (Agaete), el cual podría no ser conforme con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), así como de su Reglamento de desarrollo, aprobado por RD 1720/2007, de 21 de diciembre (RDLOPD). Tras recibir un informe jurídico de la Agencia Española de Protección de Datos, en relación con la cuestión expuesta, el Diputado del Común remitió una Resolución a la Administración insular, mediante la cual se le hacía partícipe de las conclusiones del informe jurídico emitido por la Agencia, así como las propias, recomendándole la modificación del citado reglamento, en aras de adaptarlo a la Ley Orgánica de Protección de Datos y de su reglamento regulador. En el informe emitido por la Administración insular en respuesta a nuestra Resolución se nos informó de la entrada en vigor del Decreto 07/2014 de 7 de mayo de 2014, de la Consejera de Transportes y Vivienda del Cabildo de Gran Canaria (BOP de Las Palmas, núm. 67 de 23/05/14), por medio del cual se había implantado la Plataforma Telemática recogida en la Disposición Adicional segunda del Reglamento de 27 de septiembre de 2013, mediante el cual se había aprobado el Reglamento regulador de las Áreas Sensibles del Aeropuerto de Gran Canaria, del Puerto de La Luz y de Las Palmas (Las Palmas de Gran Canaria) y del Puerto de Las Nieves (Agaete) (BOP de Las Palmas, núm. 141 de 4/11/13), *con lo que se había corregido la situación de hecho*, que dio lugar a que durante un tiempo se produjera una comunicación o cesión de datos a terceros, sin que mediara consentimiento de los interesados, y sin que dicha cesión estuviera amparada en norma con rango de ley, al exhibirse el documento “transfer” en el parabrisas de los taxis dentro de las Áreas Sensibles, conteniendo datos de carácter personal. No obstante, de la lectura del dispondio cuarto del Decreto 07/2014 de 7 de mayo de 2014, se nos planteó la duda sobre qué ocurría en aquellos casos, en los que el taxista que accedía al área sensible a recoger viajeros, no contaba en su vehículo con un dispositivo electrónico donde almacenar los datos de la autorización del transfer, hecho que supondría, atendiendo a la redacción del Decreto, exhibir en el parabrisas el transfer conteniendo datos personales de terceros, como se hacía inicialmente, esto es, antes de la aprobación de la normativa mencionada. En aras de dar la adecuada tramitación a la investigación de oficio, el Diputado del Común solicitó un informe aclaratorio sobre si se tenía constancia de que, todos los taxistas que accedían a las área sensibles a recoger pasajeros disponían del dispositivo electrónico adecuado, que evitara la exposición del transfer en el parabrisas para que quedase garantizada la protección de datos de carácter personal.

En la respuesta que nos hizo llegar la Administración insular concernida, se dejaba claro, sin lugar a duda, que se había corregido la situación de hecho que se había producido en el periodo de tiempo comprendido entre la entrada en vigor del Reglamento regulador

de las Áreas Sensibles del Aeropuerto de Gran Canaria, del Puerto de La Luz y de Las Palmas (Las Palmas de Gran Canaria) y del Puerto de Las Nieves (Agaete) hasta la aprobación del Decreto 07/2014 de 7 de mayo de 2014, de la Consejera de Transportes y Vivienda del Cabildo de Gran Canaria, por medio del cual se implantó la Plataforma Telemática recogida en la Disposición Adicional segunda del Reglamento de 27 de septiembre de 2013. Por todo ello, se procedió a archivar la queja por solución.

## **ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO**

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

En el año 2015 se incoaron 24 nuevas quejas; se inadmitieron a trámite 9, 6 por no ser competencia de esta Institución la resolución del problema planteado por los interesados, a quienes se asesoró sobre la vía adecuada para solucionar la situación que les afectaba; 3 quejas se inadmitieron por no apreciarse infracción del Ordenamiento jurídico en el proceder administrativo.

La Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias define, en su artículo 1 que, es objeto de esta Ley regular la defensa de los derechos y los legítimos intereses de los consumidores y usuarios. Los consumidores y usuarios podrán formular denuncias ante las Administraciones públicas con competencias en materia de protección de consumidores y usuarios, y dichas denuncias deberán ser, necesariamente, examinadas por la Administración competente, pudiendo admitirlas a trámite si estuvieran fundamentadas. En razón de lo expuesto cuando los ciudadanos se dirigen a las administraciones públicas canarias, con competencias en materia de consumo, si sus solicitudes no son atendidas o la atención de las mismas se demora en el tiempo, sitúa al consumidor y/o usuario en una situación que no tiene el deber jurídico de soportar, al buscar el amparo administrativo y no encontrarlo, como así ha constatado el Diputado del Común durante la tramitación de las quejas. Es prioritario que los órganos administrativos con competencias en materia de consumo, sean dotados de los recursos humanos necesarios para poder desempeñar, adecuadamente, las tareas que por Ley tienen encomendadas; no solo por la debida protección que al ciudadano en su condición de consumidor y/o usuario le otorga la normativa vigente, sino porque los procedimientos de mediación y arbitraje son procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos, que resultan rápidos, eficaces y económicos para ambas partes, y por tanto, para la Sociedad.

En materia de comercio, las quejas han venido motivadas, en su totalidad, por la forma en que la autoridad municipal gestiona los mercadillos. El marco jurídico específico, que regula la actividad de venta no sedentaria en cada municipio, debe estar recogido en una Ordenanza, y en ella han de quedar establecidos los márgenes en los que se desarrollará la intervención administrativa, que pasa no solo por ser garante de la libre competencia entre los vendedores, sino por dar la necesaria protección a los intereses de los compradores. Siendo por tanto, de obligado cumplimiento sus preceptos, para los vendedores y compradores, así como para la Administración municipal que debe ejercer cuantas funciones impliquen el ejercicio de autoridad y sean de su competencia.

### **2. Principales motivos de quejas.**

#### **- Falta de respuesta a las Hojas de Reclamación o denuncias de los consumidores y usuarios.**

Se recibieron seis quejas en las que se manifestaba la falta de respuesta de los órganos administrativos con competencias en materia de consumo tras haberse dirigido los interesados cumplimentando la hoja de reclamación, o bien haber dirigido escrito

denunciando los hechos (EQ 0971/2015, EQ 1057/2015, entre otros). Un ciudadano presentó queja y manifestó que había presentado una reclamación ante la Dirección General de Comercio y Consumo porque tras haber intentado en varias ocasiones pasar la inspección técnica a su vehículo, la estación a la que acudía le retenía la tarjeta de inspección, pero sin que le facilitaran informe motivado acerca de la negativa. Esta Institución se dirigió en petición de informe a la Dirección General citada por la falta de respuesta, y en razón de la materia, también se solicitó informe a la Dirección General de Industria respecto al fondo del asunto.

En el informe que nos hizo llegar la Dirección General de Industria, se indicaba que tras recibir la inhibición desde la Dirección General de Comercio y Consumo, se había asignado la reclamación al Servicio de Automóviles, desde donde se iniciaron las investigaciones oportunas para determinar las causas de la situación, resultando que, la estación ITV puso de manifiesto la imposibilidad de identificar el vehículo, no solo por carecer de número de bastidor, sino también de número de serie, tanto del motor como la caja de cambios, número que se usa habitualmente para identificar el vehículo en ausencia de número de bastidor. Tras resultar infructuosa la resolución del problema, a través de una consulta al fabricante, el Servicio de Automóviles desplazó personal técnico a la isla donde se encontraba el vehículo, y conjuntamente con personal de la estación ITV realizaron una inspección exhaustiva al vehículo, que se complementó con otro tipo de averiguaciones que hicieron con el antiguo titular. Finalmente, concluyeron que éste no había sufrido ningún tipo de modificación en las placas de constructor y salpicadero, por lo que se autorizó el retroquelado del número de bastidor, que se había perdido al sustituir la pieza que lo contenía, tras haber resultado dañada en un accidente que el vehículo había sufrido tiempo atrás. Se procedió al archivo de la queja por solución (EQ-0189/2015).

#### **- Funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo.**

Las quejas recibidas versaban sobre la lentitud con la que se desarrolló el procedimiento arbitral (EQ 0528/2015), y sobre el desacuerdo con el proceder del árbitro durante la audiencia y con el contenido del laudo dictado (EQ 1014/2015). En el primer caso, tras pedir informe a la Junta Arbitral, ésta nos comunicó que la fijación de fecha para la audiencia se fijaba por riguroso orden de incoación de los expedientes, tal y como preceptúa el artículo 74.2 de la vigente Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administración Común.

En la otra queja, EQ 1014/2015, el interesado manifestó su desacuerdo con el proceder del árbitro durante la audiencia y con el contenido del laudo. En relación con el contenido, considerando lo establecido en el artículo 31.c) sobre la falta de comparecencia de las partes, y en el artículo 40 sobre la acción de anulación, 41.1.c), 41.3, 41.4 sobre los motivos y finalmente el artículo 42 sobre el procedimiento, se entendió que no era competencia de esta Institución entrar a investigar el proceder del árbitro, toda vez que se trata de un procedimiento reglado establecido para llegar a una solución consensuada, ante los desacuerdos por los servicios recibidos o no en las relaciones entre particulares; asimismo, el interesado ante el desacuerdo que manifiesta en las ampliaciones de datos, tenía a su disposición la vía jurisdiccional ordinaria, donde podía haber invocado el motivo recogido en el artículo 41.1.c), esto es, el pronunciamiento del árbitro sobre cuestiones que no le competen, como argumentación para solicitar la anulación del laudo. La queja se inadmitió a trámite, por no ser competencia del Diputado del Común investigar la actuación arbitral tal y como solicitaba el interesado.

#### **- Consumidores en su condición de usuarios turísticos.**

Una ciudadana mostró ante el Diputado del Común su desacuerdo con el servicio prestado por una agencia de viajes, con la que había reservado unos billetes de avión, de

forma electrónica, y cuando fue a realizar el viaje, la empresa había cancelado los mismos, hecho que le causó un perjuicio económico y moral según manifestaba. Tras haberse realizado una mediación por la OMIC del Ayuntamiento de Adeje, sin que diera los resultados esperados. Dicho ente administrativo había remitido el expediente a la Dirección General de Ordenación y Promoción Turística, por si se hubiera producido una mala práctica en materia turística, por parte de la agencia de viajes, en su condición de intermediaria turística, según la definición de la Ley 7/1995, de 6 de abril de ordenación del turismo de Canarias, y demás normas concordantes, en lo relativo a la debida información al usuario turístico sobre la reserva y cancelación de sus billetes, en este caso de avión, lo cual, en caso de constatarse supondría la creación de un perjuicio manifiesto para el usuario del servicio.

La actuación seguida por esta Institución fue, de una parte, y en materia estrictamente de consumo, orientar a la interesada sobre las dos vías a su alcance para resarcirse de los daños causados: bien solicitar un arbitraje de consumo, bien acudir a la vía jurisdiccional ordinaria. De otra parte, nos dirigimos a la Dirección General de Ordenación Turística para averiguar el trámite dado respecto a la posible infracción que, en materia turística, hubiera cometido la empresa al cancelar unas reservas de billetes de avión sin notificar oportunamente a la interesada, y la falta de prestación del servicio convenido. El informe que nos remitió el citado Centro directivo, comunicó que, tras realizar una inspección y levantar acta, la misma había sido remitida a la Sección de Sanciones, para la incoación, en su caso, del procedimiento sancionador. Se informó a la interesada del resultado de nuestras gestiones y se archivó la queja por no apreciarse ninguna otra actuación que supervisar en ese momento (EQ 0857/2015).

La queja EQ 1366/2014, en la que un ciudadano manifestó su total desacuerdo con la actuación tanto de la Dirección General de Comercio y Consumo, como de la Dirección General de Ordenación y Promoción Turística, ante la denuncia-reclamación que había presentado, tras haber tenido que adquirir unos billetes de avión a un precio superior, al que se publicaba en la página web, cuando hizo la reserva de los mismos. La Dirección General de Comercio y Consumo, de un lado, inició un procedimiento de mediación con la agencia de viajes reclamada en el año 2013, sin embargo, no consta en la documentación que obra en el expediente de queja, escrito comunicando al interesado el resultado del citado procedimiento. De otra parte, se inhibió en la Dirección General de Ordenación y Promoción Turística, por si pudiera haberse producido una mala práctica en materia turística, por parte de la agencia de viajes en su condición de intermediaria turística, según la definición de la Ley 7/1995, de ordenación del turismo de Canarias, y demás normas concordantes, en lo relativo a la debida información al usuario turístico sobre la reserva y cancelación de sus billetes, lo cual, en caso de constatarse supondría la creación de un perjuicio manifiesto para el usuario del servicio. Sin embargo, la Dirección General de Ordenación y Promoción Turística se ha inhibido hasta en dos ocasiones, a órganos administrativos pertenecientes a otras comunidades autónomas, por entender que carecían de competencias de supervisión. Se ha dado traslado al interesado del último informe recibido y estamos a la espera de recibir sus alegaciones para continuar la queja.

#### **- Funcionamiento de los Mercadillos.**

Cualquiera que fuera el tipo y la forma de gestión de los mercadillos, los Ayuntamientos ejercerán en ellos, la necesaria intervención administrativa, la vigilancia sanitaria y cuantas funciones impliquen ejercicio de autoridad y sean de su competencia. Dicha intervención va dirigida a asegurar la calidad de los productos ofrecidos en venta, la fidelidad en el despacho de los que expendan a peso o medida, la normalidad de los precios, la libre competencia entre los vendedores, así como el fomento y salida de los productos agrícolas y artesanales típicos del municipio y de la isla. Por tanto, las

respectivas Ordenanzas pretende regular la actividad comercial que se desarrolla en la vía pública, con el fin de dotar de un marco jurídico específico a la actividad de venta no sedentaria que nos ocupa.

Se recibieron siete quejas en relación con el funcionamiento de distintos mercadillos (EQ 0881/2015, EQ 1744/2015, EQ 1803/2015, entre otras).

Sirva de ejemplo, el problema planteado en el expediente EQ 0392/2015, en el que se recogía el malestar del titular de un puesto de venta en el mercadillo de un municipio de Lanzarote porque entendía que se estaba produciendo una situación de agravio comparativo entre titulares de los puestos, en función de la localización del mismo. Tras recibir un informe de la Administración municipal implicada, se remitió una Resolución del Diputado del Común, que obra en el Capítulo V del presente, al que remitimos.

#### **- Otras quejas.**

En este epígrafe se hace referencia a cuestiones que afectan a los ciudadanos en su faceta de consumidores y/o usuarios de bienes y servicios, cuya argumentación no encaja en los epígrafes anteriores.

Así, tenemos el expediente EQ 1460/2015, en el que un ciudadano de avanzada edad pidió la ayuda del Diputado del Común para poder solucionar un problema de carácter técnico que le afectaba a su vida diaria. En el 2009 había adquirido un elevador doméstico, para poder hacer accesible su domicilio; durante el periodo de garantía, las reparaciones que fueron precisas, se las realizó la empresa a la cual adquirió el aparato. Hace unos cuatro meses dicho elevador se averió y no ha podido arreglarlo, pues pese a que ha sido inspeccionado por varios técnicos, ninguno ha querido arreglárselo, motivando tal negativa en que existe una norma que impide prestar servicio técnico a los elevadores de la marca que tiene el ciudadano.

Una vez estudiada la queja, si bien el interesado no se había dirigido previamente a la Administración, pero atendiendo a la avanzada edad del promotor de la queja y su esposa (87 y 82 años respectivamente), y considerando lo estipulado en el artículo 16. a) y c) de nuestra Ley reguladora que determinan *“El Diputado del Común en cumplimiento de lo previsto en el Estatuto de Autonomía de Canarias, realizará las siguientes funciones: a) Defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos reconocidos en la Constitución, frente a la vulneración producida por acciones u omisiones de las administraciones públicas canarias ... c) Protección de los derechos de los sectores de población más desprotegidos, con relación a la actividad de las administraciones públicas canarias.”*, se estimó oportuno admitirla a trámite y solicitar a la Dirección General de Industria un informe de colaboración, relativo a si los elevadores domésticos, como el que tiene instalado el interesado, están afectos al cumplimiento del RD 88/2013, de 8 de febrero, por el que se aprueba la Instrucción Técnica Complementaria AEM 1-Ascensores; y en caso de ser así, qué podría estar motivando la negativa de las empresas que prestan servicio técnico en este campo, a proceder al arreglo de la avería, y en qué sentido se podría orientar al ciudadano para que pudiera resolver el problema que le venía afectando. A fecha de cierre de este informe estamos a la espera de respuesta.

### **ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA**

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

El número de quejas que se han incoado en el Área de Agricultura, ascienden a un total de cinco, a pesar de no resultar significativo su número, si podemos afirmar que en relación a los informes que se han presentado anteriormente por este Comisionado ante el Parlamento de Canarias, se ha producido un incremento del número de quejas en el año 2015.

De los expedientes de queja que desde esta materia se han instado, destacar que continúa siendo el principal motivo de supervisión, la cuestión planteada en años anteriores, en cuanto a la dilación indebida de la Administración ante la falta de respuesta expresa, requiriéndose desde el Diputado del Común la respuesta o resolución a las mismas, a fin de que se resuelvan de forma eficaz y eficiente el deber de respuesta expresa de la Administración, tal y como establece el art. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

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

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

Las quejas tramitadas en 2015 fueron 223, de las cuales 116 fueron presentadas el año que se informa, de ellas 6 fueron inadmitidas a trámite, dos por encontrarse el asunto objeto de la queja *sub iudice* y cuatro, para evitar duplicidad de tramitación con el Defensor del Pueblo.

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

##### **- Oferta de empleo público**

Las ofertas públicas de empleo generan reclamaciones en la ciudadanía, que denuncia actuaciones irregulares ante la Defensoría. En muchas de ellas se muestra disconformidad con las Bases de un proceso selectivo, por ser contrarias al Ordenamiento Jurídico o, dentro de éstas, con el baremo de méritos establecido en la fase de concurso. También se reciben quejas por la exclusión de la lista de admitidos o con el desarrollo de la fase de examen escrito. Otras reclamaciones abarcan una discrepancia más amplia: con el proceso de convocatoria, la provisión, el nombramiento y la toma de posesión en un proceso selectivo. El volumen de quejas relacionadas con el proceso abierto con la publicación del Decreto 150/2007, de 24 de mayo, de la Consejería de Sanidad, por el que se aprueba la Oferta de Empleo Público del personal estatutario del Servicio Canario de la Salud para el año 2007, en la que se ofertan un total de 5.097 plazas distribuidas en 98 categorías, disminuyó con respecto a 2014.

Las quejas se presentaron en varias categorías, de las contempladas en la convocatoria porque, una vez finalizada la fase de oposición, no se había resuelto la baremación de los méritos y, por tanto, no había llegado el proceso a término. Ello implica que tampoco se habían elaborado las listas de empleo, en las que se encontrarían quienes, presentados a la oferta de empleo, no obtuviesen plaza de personal estatutario fijo.

El Gobierno de Canarias asumió, a instancia del Diputado del Común, la modificación del Decreto 8/2011, de 27 de enero, por el que se regula el acceso de las personas con discapacidad al empleo público, para su adaptación a la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público. Asimismo, se propició el acceso al empleo público a una persona con discapacidad.

Los antecedentes de la Resolución de la Defensoría se encuentran en una queja presentada por una persona joven con un grado de discapacidad psíquica reconocido de 47%, con retraso mental ligero por Síndrome de Down, que había superado la E.S.O., y cursado un ciclo formativo de Grado Medio en la especialidad de Gestión Administrativa y trabajado con una empresa durante más de 5 años en la cual si bien inicialmente fue contratada temporalmente, pasó luego a suscribir con ella un contrato fijo.

La joven presentó solicitud de participación en pruebas selectivas para plazas de personal estatutario fijo del Servicio Canario de la Salud (convocadas mediante Resolución del referido organismo autónomo de 23 de septiembre de 2014) para la Categoría de Auxiliar Administrativo por el turno

para personas con discapacidad. En dicha convocatoria se pedía una certificación de Idoneidad por parte del Equipo de Orientación y Valoración (E.V.O.), por lo que la persona interesada solicitó la misma.

El referido Equipo de Valoración dictaminó, en referencia a la solicitante, que “No puede realizar las tareas fundamentales del puesto de trabajo de auxiliar administrativo, según Decreto 8/2011, de 27 de enero, art. 3. punto 4 y art. 6” y que “no procede” realizar la adecuación al puesto de trabajo solicitado conforme al Decreto 8/2011, de 27 de enero (art. 3 punto 4 y art. 6).

El Diputado del Común, tras realizar la investigación y el estudio jurídico del caso, remitió la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias varias Resoluciones con el siguiente contenido:

Recordatorio de deberes legales

Primero.- El artículo 23.2 de la Constitución dispone que los ciudadanos “...tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos...”

Segundo.- El artículo 103.3 de la C.E. precisa que la ley regulará “...el acceso a la función pública de acuerdo con los principios de mérito y capacidad...”

Tercero.- El artículo 55.1 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público explicita: “Todos los ciudadanos tienen derecho al acceso al empleo público de acuerdo con los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, y de acuerdo con lo previsto en el presente Estatuto y en el resto del ordenamiento jurídico.”

Cuarto.- El artículo 4.1 y 4.3 del Decreto 8/2011, establece que:

- “1. Sobre el número total de plazas que conformen la Oferta de Empleo Público anual para el ingreso en cuerpos y escalas de personal funcionario y el acceso a categorías profesionales de personal laboral fijo y para los procesos selectivos de promoción interna, se reservará un cupo como mínimo del 7% para su cobertura por las personas afectadas por discapacidad, de modo que progresivamente se alcance el 2% de los efectivos totales en la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.”

- “3. La reserva mínima a la que se refiere el apartado primero podrá desglosarse de la siguiente manera:

a) Un mínimo del 5% de las plazas incluidas en la Oferta de Empleo Público se reservarán para ser cubiertas por personas con discapacidad física, sensorial, o psíquica que no tenga su origen en retraso mental leve, moderado o límite.

b) Se podrá reservar un máximo del 2% de las plazas incluidas en la Oferta de Empleo Público para ser cubiertas por personas con discapacidad intelectual leve, moderada o límite, en las condiciones que se indican en el presente Decreto.”

Quinto.- El artículo 59.1 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, dispone que “En las ofertas de empleo público se reservará un cupo no inferior al siete por ciento de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad (...), siempre que superen los procesos selectivos y acrediten su discapacidad y la compatibilidad con el desempeño de las tareas, de modo que progresivamente se alcance el dos por ciento de los efectivos totales en cada Administración Pública.

La reserva del mínimo del siete por ciento se realizará de manera que, al menos, el dos por ciento de las plazas ofertadas lo sea para ser cubiertas por personas que acrediten discapacidad intelectual y el resto de las plazas ofertadas lo sea para personas que acrediten cualquier otro tipo de discapacidad.

Recomendación

Esa consejería debe:

- Permitir concurrir en el proceso selectivo referido y en cualquier otro que se convoque a la persona reclamante, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos en la Ley. En particular, constar con la capacidad funcional para el ejercicio de las funciones y tareas correspondientes al cuerpo, escala o categoría profesional a las que aspire (extremos que se acreditarán, tras valoración del E.V.O., al final del proceso selectivo), no antes.

- Poner en conocimiento del personal de los E.V.O. la interpretación que al Decreto 8/2011,

debe darse en referencia al acceso los procesos selectivos y a la aplicación de su articulado, para impedir que vuelva a vulnerarse el derecho constitucional de igualdad, mérito y capacidad en el acceso al empleo público.

- Establecer las responsabilidades oportunas, entre el personal del E.V.O., por el perjuicio causado a la persona reclamante, expuesto en la presente resolución, subsanando los errores producidos y compensando a la reclamante por los perjuicios causados.

Sugerencia

- Instar la modificación del Decreto 8/2011, de 27 de enero, por el que se regula el acceso de las personas con discapacidad al empleo público, a la provisión de puestos de trabajo y a la formación en la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, para su adaptación a la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, de conformidad con las apreciaciones realizadas en la presente resolución.

La Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias respondió del siguiente tenor:

“La Dirección General de Políticas Sociales e Inmigración agradece las recomendaciones del Diputado del Común, manifestando al respecto lo siguiente: Desde este Centro Directivo y en consonancia con el Centro de Valoración de la Discapacidad de Las Palmas de Gran Canaria y con los padres de la persona reclamante se estaba de acuerdo en que el Decreto 8/2011, de 27 de enero (art 3.4 y art 6) necesita una modificación.

Solicitada información al Servicio Jurídico de la Secretaría General Técnica y tras recomendar la Resolución del Diputado del Común la modificación del dictamen emitido con fecha 17/11/2014, el día 2 de julio de 2015 se celebró una Junta Extraordinaria del Equipo de Valoración y Orientación a tal fin, para que diese tiempo a la joven interesada a presentarse al proceso selectivo. La tramitación se llevó a cabo con total celeridad, quedando todo resuelto y a satisfacción de los interesados.

Respecto a las Recomendaciones emitidas por el Diputado del Común, se comparten plenamente las dos primeras, discrepando en la tercera, dado que se parte de la base de la intencionalidad y culpabilidad, que habrá de ser objeto de prueba y, como mínimo, habría que incoar los correspondientes expedientes administrativos e información previa o reservada correspondiente.

En cuanto a la sugerencia final, a la mayor brevedad posible, se tramitará la remisión al órgano competente en la materia, la posibilidad de modificación del Decreto 8/2011, de 27 de enero, por el que se regula el acceso de las personas con discapacidad al empleo público, para su adaptación a la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, de conformidad con las apreciaciones realizadas en la Resolución de esa institución.”

#### **- Listas de empleo o reserva**

El Diputado del Común sugirió, a la Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias la realización de dos actuaciones:

- Estudiar el Plan de Estudios de la Licenciatura de Ciencias del Trabajo, para comprobar la adecuación de aquél a las distintas asignaturas en las cuales pueden impartir docencia, en toda o parte de la materia, efectivos inscritos en listas de empleo, para el desempeño de en régimen de interinidad de puestos vacantes y para sustituciones de docentes no universitarios en la Comunidad Autónoma de Canarias. En particular: Economía, Administración de Empresas, Organización y Gestión Comercial y Procesos Comerciales, Intervención Sociocomunitaria y Servicios a la Comunidad.

- Modificar la Orden de 8 de abril de 2010, de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, por la que se establecen las titulaciones académicas

para la incorporación de efectivos en las listas de empleo para el desempeño en régimen de interinidad de puestos vacantes y para sustituciones de docentes no universitarios en la Comunidad Autónoma de Canarias; incluyendo la Licenciatura de Ciencias del Trabajo como titulación académica habilitada que permita impartir la enseñanza en todas las asignaturas compatibles, de conformidad con su Plan de Estudios.

El motivo de tal actuación es que la Orden de 8 de abril de 2010 no permite a los trabajadores sociales incorporarse a las listas de empleo, a diferencia de disposiciones anteriores (resolución de 9 de febrero de 2007) que sí lo permitían en Canarias, de igual manera que, en la actualidad, se admite en otras Comunidades Autónomas (Murcia, Cantabria, Cataluña, Extremadura, Andalucía, País Vasco, Navarra, Castilla La Mancha o Baleares).

Este apartado también recoge otras quejas relacionadas con las también denominadas listas de reserva o bolsas de trabajo. Las reclamaciones se vinculan a disconformidad con la exclusión, particular o profesional, de la lista, con irregularidades en llamamiento, o ausencia de éste último.

#### **- Respuesta de la Administración Pública**

La falta de respuesta a la ciudadanía, por parte de las Administraciones Públicas, ante demandas de más variado tipo es motivo frecuente de queja ante la Defensoría. El número de éstas ha crecido respecto a años anteriores.

Los supuestos se relacionan con solicitudes de intervención (ante comportamiento irrespetuoso de un trabajador público hacia un ciudadano o ante presunto acoso laboral). También con requerimientos administrativos (de nombramiento como profesor emérito, de asignación de horario laboral, de reconocimiento de horario académico, de atribución docente de una materia lectiva o adjudicación de destino). En otras ocasiones los reclamantes habían interesado la concesión de ayudas (bolsas de trabajo o becas, alguna por discapacidad). La falta de actuación ante solicitudes de información (sobre convenios entre Administraciones Públicas, sobre informes médicos y de seguridad e higiene en el trabajo o sobre documentación sobre cursos realizados) o de certificaciones requeridas, son el origen de reclamaciones. Por último, se han recibido quejas por no resolver, en los plazos establecidos, recursos (de alzada, potestativos de reposición o reclamaciones previas a la vía laboral).

En todos los casos, aún extemporánea, se consigue la actuación demandada, permitiendo al reclamante un mejor ejercicio de sus derechos. En algunos casos fue preciso, no sólo recordar los deberes legales de respuesta, sino realizar una recomendación específica para instar la intervención de la Administración Pública en el caso concreto tratado.

#### **- Abono de retribuciones**

En 2015 se ha incrementado, de manera notable, las reclamaciones realizadas, por empleados públicos, ante la falta de abono, de toda o parte, de la retribución o indemnización por razón de los servicios prestados.

Las quejas se realizaron por la no percepción de complementos, entre ellos el de productividad o el abono a un tercero, de forma indebida. También, por la falta de abono de las retribuciones acordes a la categoría profesional o de las cantidades devengadas, ya reconocidas, por el ejercicio de aquella o de la condición de funcionario de carrera. Por último, se denuncia la falta de pago de un premio de jubilación y de becas para el transporte.

La Defensoría ha realizado recomendaciones tendentes al abono debido a varios de los reclamantes.

#### **- Cambio de centro de trabajo**

El cambio de centro de trabajo ha sido causa de queja, destacando en este apartado el

asunto planteado por personal del Servicio Canario de Empleo relativo al traslado forzoso del centro de trabajo, de la oficina del Puerto de La Luz (Las Palmas de Gran Canaria) a Maspalomas (San Bartolomé de Tirajana). En el mismo, se detectó la inexistencia de informe de la Dirección General de la Función Pública; es más, el S.C.E. comunicó, a esta Institución, que sí existía tal documento.

El Diputado del Común remitió al referido organismo autónomo una recomendación en la que se le instó a tomar las iniciativas oportunas para impedir que se volviera a obstaculizar el trabajo de la Defensoría en el cumplimiento de sus funciones, a través de la remisión de informes contradictorios. De igual manera, se sugirió establecer la responsabilidad del personal al servicio del organismo autónomo, que dio lugar a la actuación irregular por la elaboración de una información falaz, tomando las medidas disciplinarias pertinentes.

En relación al proceso de movilidad de los trabajadores se recomendó declarar nula la resolución que acordaba la movilidad de centro de trabajo de la reclamante, por incumplimiento del procedimiento legalmente establecido. Así como de todos aquellos supuestos similares, en relación al caso planteado, en los que no se haya seguido el cauce formal contemplado por el Ordenamiento Jurídico.

El Servicio Canario de Empleo aceptó la recomendación del Diputado del Común, al haberse tramitado el procedimiento sin el preceptivo informe favorable de la Dirección General de la Función Pública. Por tanto, procedió a declarar la nulidad de la Resolución por la que se acordaba la movilidad funcional, con carácter temporal, de orientadores del Servicio Canario de Empleo de las islas de Tenerife y Gran Canaria.

En cuanto a la reclamante ya se anuló el acto, volviendo a su destino inicial, si bien en ejecución de sentencia judicial recaída al efecto. No obstante, se estimaron en vía administrativa el resto de reclamaciones y se inició, por los Servicios Jurídicos de la entidad, el procedimiento de revisión de oficio para declarar nulo de pleno derecho el citado acuerdo.

#### **- Cursos de formación**

El Diputado del Común detectó, en el proceso de investigación de una queja, la ausencia de convocatoria de cursos del ICAP, de formación del personal de justicia para propiciar el acceso a la justicia a las personas con discapacidad. Esta circunstancia suponía una vulneración de la Convención de Nueva York, sobre los derechos de las personas con discapacidad, de 13 de diciembre de 2006. Por ello, recomendó a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias que ofertase cursos de formación continua, al personal al servicio de la Administración de Justicia, para que contasen con una capacitación adecuada con la finalidad de asegurar que las personas con discapacidad tuvieran acceso efectivo a la Justicia.

De igual manera instó, al referido Departamento, a posibilitar que a dichas iniciativas tuviera acceso, presencial o telemático, personal de todas las islas de la Comunidad Autónoma.

La Directora del ICAP comunicó (16-03-2015) a la Defensoría que en el Boletín Oficial de Canarias del día de hoy 11 de marzo de 2015, nº 48, se había publicado la convocatoria de cursos de concurrencia abierta, incluidos en su Plan de Formación (publicado en el BOC nº44 de 5 de marzo 2015) y que en dicha convocatoria se ha incluido la actividad Formativa:

"Atención a las personas con discapacidad en sus relaciones con las administraciones", dentro del programa de formación interadministrativa y que se iba a desarrollar en todas las islas.

En cuanto a los destinatarios se señaló que estaba abierto a todos los grupos y preferentemente a personal de la administración de justicia.

Por tanto, se procedió el archivo del expediente de queja por aceptación de la recomendación efectuada.

### **- Concursos de méritos y de traslados**

Las irregularidades producidas en los concursos de méritos o de traslados, instados por distintas Administraciones Públicas y, dentro de éstas, por diferentes organismos, son motivo de queja ante la Defensoría.

En este ámbito, el Diputado del Común constató el cumplimiento la recomendación efectuada a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias, instándola a cumplir los plazos establecidos por la norma para realizar convocatorias para la provisión de puestos de trabajo por el sistema de concurso. La queja se archivó, por solución, tras la publicación de la Orden de 26 de marzo de 2015, por la que se convoca concurso de méritos para la provisión de puestos de trabajo adscritos al Crupo A, Subgrupo A1, Cuerpo Superior Facultativo, Escala de Titulados Sanitarios (El BOC nº 64, de fecha 6 de abril de 2015).

La dilación en la convocatoria del concurso de méritos y traslados de los funcionarios del cuerpo de agentes del medio ambiente de la Comunidad Autónoma de Canarias también fue denunciada. La Defensoría procedió al archivo del expediente tras asegurarse de la actuación de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias tendente a la resolución del asunto planteado, con la entrada en vigor del Decreto 122/2013, de 26 de diciembre, por el que se aprueba la modificación conjunta de las relaciones de puestos de trabajo de los distintos Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno de Canarias (B.O.C. nº 10, de 16 de enero de 2014).

### **- Llamamientos para el empleo público**

La falta de llamamiento, o la no constancia del mismo, para trabajar por parte del Servicio Canario de Empleo o, produciéndose aquél, la no selección para el puesto por parte de una Administración Pública local, se ha convertido en motivo habitual de queja.

También lo ha sido la falta de percepción de una ayuda vinculada a cursos públicos de formación o la imposibilidad de realizar prácticas en empresa, tras la finalización del mismo.

Por último, en este apartado relacionado con las competencias del Servicio Canario de Empleo, encontramos la queja ante la dilación en las convocatorias de acreditación de las competencias profesionales, realizadas por el Gobierno de Canarias, desde la entrada en vigor de la Ley 5/2002, de 19 de junio, de las cualificaciones y de la formación profesional.

### **- Adjudicaciones y nombramientos**

Las quejas presentadas por disconformidad en la adjudicación de destinos, todas de la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de Canarias, se han resuelto a satisfacción de los reclamantes.

Las denuncias basadas en los nombramientos indebidos para puestos de trabajo, han sido resueltas favorablemente en la mitad de los casos, archivándose las restantes por no existir infracción del Ordenamiento Jurídico.

La queja presentada por disconformidad con la imposibilidad de realizar una Promoción Interna temporal, a una auxiliar de enfermería, en un Centro Sanitario fue archivada por solución, toda vez que la Dirección General de Recursos Humanos, instó el procedimiento de revisión de oficio para declarar la nulidad del nombramiento realizado, que no permitió a la reclamante ejercer su derecho.

La reclamación realizada por el uso de la 'comisión de servicio voluntaria' como forma habitual de provisión de puestos de trabajo, implicó que el Diputado del Común recomendara al Cabildo de Gran Canaria la realización de un estudio sobre la forma de provisión de puestos de trabajo, desde 2010 a la actualidad, analizando específicamente el recurso a la 'comisión de servicio voluntaria' (basado en la antigüedad del trabajador), como método para conseguir tal finalidad, y su conformidad con el Ordenamiento Jurídico.

## **ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL Y EMPLEO PÚBLICO ESTATAL**

### **Consideraciones generales.**

Por razones competenciales, muchas quejas se trasladan a la defensoría adscrita a las Cortes Generales, lo que no impide al Diputado del Común intervenir en relación con los problemas generales planteados en ellas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17.4 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, reguladora de esta Institución.

En las quejas tramitadas durante 2015, los principales motivos son: Disconformidad con las denegaciones o cuantías de las prestaciones o subsidios; demora en la respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, disconformidad con el acuerdo de tener por hecha una notificación que no consta que el reclamante recibiera o rehusara.

## **ÁREA DE MEDIO AMBIENTE.**

### **1. Introducción.**

Durante este ejercicio se han atendido diversas reuniones y consultas jurídicas en relación a problemas medioambientales tanto por vía telefónica como presencial. Asimismo, ha sido una constante en la materia mantener un contacto fluido con diversas asociaciones y grupos ecologistas que colaboran asiduamente con nosotros en estos temas.

Durante este ejercicio se han tramitado 20 quejas, de las cuales 12 son quejas nuevas y 8 procedían de años anteriores. De las quejas presentadas durante este año se ha procedido al archivo de 2 de ellas. Al mismo tiempo, en cuanto a las quejas que tenían su origen en años anteriores, han sido todas archivadas a fecha de cierre de este ejercicio. También, en el presente ejercicio fueron admitidas a trámite todas las quejas presentadas.

### **2. De la supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas Canarias.**

Los poderes públicos tienen el deber de velar por el efectivo ejercicio por todos del derecho a un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona, el cual queda muchas veces menoscabado por el ejercicio de ciertas actividades. Por ello, el Diputado del Común, un año más, se ve en la obligación de recordar a los poderes públicos la necesidad de trabajar mostrando una mayor sensibilidad en este sentido. Las quejas recibidas, en líneas generales, responden a la siguiente temática.

#### **- Extracción de áridos.**

Durante este ejercicio se han tramitado expedientes en el que se denuncian actividades extractivas que causan un grave deterioro al paisaje y que, supuestamente, son llevadas a cabo sin la correspondiente licencia.

Al mismo tiempo, se denuncia la falta de transparencia en cuanto a dar información acerca de las autorizaciones concedidas y los títulos habilitantes para la ocupación del suelo donde se lleva a cabo la actividad en cuestión.

La línea de trabajo seguida en estas quejas es solicitar informe a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural (en adelante APMUN), por ser la Administración competente y, en su caso, solicitar que se incoe el correspondiente expediente sancionador al titular de la explotación.

Sobra decir que la mayoría de estas extracciones se realizan a plena luz del día y que la situación es ampliamente conocida por los responsables técnicos y no técnicos en la materia, los cuales deben ejercer un control sobre el ejercicio de esas actividades.

Por este motivo, este Diputado insiste en recordar a las autoridades competentes que, tan pronto detecten que alguna industria o local está incumpliendo la normativa vigente, tienen la obligación de impedirlo, adoptando las medidas adecuadas, porque de no hacerlo podrían ser cómplices de esa vulneración de la legalidad (EQ 0578/2015 y EQ 1190/2015).

#### **- Vertidos no autorizados.**

Lamentablemente, en nuestra Comunidad Autónoma la mayor parte de las aguas residuales urbanas son vertidas al mar sin tratamiento. Toda vez, que la Viceconsejería de Medio Ambiente del Gobierno de Canarias, advierte que se están incumpliendo las normas en cuanto al vertido diario y número de habitantes. Si bien la mayor parte de los incumplimientos se deben a que los muestreos se llevan a cabo de manera puntual, cuando deberían hacerse continuamente (EQ 1343/2014, entre otros).

Uno de los expedientes que más interés suscitó a este Diputado es aquel en el que se denunciaba la existencia de vertidos por el Emisario Submarino de Bahía Feliz ubicado en el municipio de San Bartolomé de Tirajana, que presta un servicio público esencial para el abastecimiento de agua a la zona urbana y turística del sur de Gran Canaria (EQ 1466/2015).

Al parecer, el vertido se debía a la obsolescencia de una tubería y la aparición de forma continua de averías en la misma y, a pesar de las consecuencias sociales, económicas y ambientales que podía suponer esa situación, la citada Viceconsejería no había dado respuesta al reclamante.

El objetivo de este Diputado fue que se realizaran las mejoras necesarias con el objeto de que la instalación pudiera seguir cumpliendo satisfactoriamente con su fin, al mismo tiempo, que se garantizara la calidad de los fondos marinos y el ecosistema.

Finalmente, el expediente se archivó, tras conocer que se iba a notificar el expediente al Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria, como órgano sustantivo, al objeto de recabar la información pertinente, sin perjuicio, de que en su caso se cursara comunicación a la APMUN a los efectos sancionadores oportunos.

Por último, señalar que los vertidos de aguas sin depurar directamente al mar pueden suponer un grave riesgo para la salud de las personas que acceden a ese litoral, ya sea para realizar actividades deportivas o de baño. En cuyo caso, se pueden derivar responsabilidades penales, tanto para las autoridades como para los técnicos responsables por razón de su competencia.

#### **- Agresiones al medio ambiente.**

En este apartado hacemos referencia a diversas quejas en las que se resalta como la acción del hombre puede afectar a nuestro entorno natural y los efectos que ello tiene para la población.

Así, debemos mencionar una queja en la que la cuestión que se plantea es si se puede llevar a cabo la limpieza de unos terrenos (retirada o, en su caso, trasplante de ejemplares de la flora insular) que desea explotar agrícolamente (EQ 1071/2015).

El expediente fue archivado tras informar a la interesada que para realizar esas tareas es preceptivo el informe de calificación territorial en el área de Planificación del Cabildo Insular y que, en todo caso, dada la calificación del territorio (Suelo Rústico de Protección Paisajística) es preferible, antes de cualquier trámite, realizar consulta sobre la viabilidad del cambio de cultivo a la citada área ya que, inicialmente, parece ser incompatible.

Otras reclamaciones hacen mención a obras llevadas a cabo en barrancos con la consiguiente afectación al cauce del mismo, o simplemente, muros que invaden un camino público, o que provocan pequeños corrimientos de tierra procedentes de algún bancal que se encuentra a un nivel superior.

En todas estas quejas, nuestra labor es, principalmente, comprobar el título habilitante para llevar a cabo tales acciones y la entidad de la supuesta agresión, así como, solicitar que, en su caso, se proceda al restablecimiento de la legalidad conculcada y la adopción con carácter urgente de todas aquellas medidas que sean necesarias (EQ 0104/20915).

#### **- El estado en el que se encuentran algunos espacios.**

Es del todo imposible comprender el radio de protección del medio ambiente si no se tiene claro que éste es una manifestación de lo colectivo y que estamos ante un bien que pertenece a todos, por lo que cualquier persona se encuentra legitimada para incoar su protección.

Durante los últimos años, hemos observado que ha aumentado la preocupación entre los ciudadanos por el mal estado en el que se encuentran algunas zonas, especialmente espacios naturales (EQ 1060/2014).

Como ejemplo citar el expediente relativo a irregularidades habidas en la autorización concedida por la Viceconsejería de Política Territorial del Gobierno de Canarias y el Ayuntamiento de Ingenio a un local ubicado en Servidumbre de Protección (EQ 1063/2014).

Finalmente, el informe que solicitamos a la Demarcación de Costas aclaró que, dado que el establecimiento denunciado se encontraba fuera de la zona de Dominio Público Marítimo Terrestre y dentro de Servidumbre de Protección, y puesto que la zona de playa y la servidumbre de tránsito estaba expedita, correspondía a las administraciones antes citadas cualquier cuestión relativa a la resolución de las autorizaciones emitidas.

También, se ha tramitado queja en la que se denunciaba el destrozo de un Espacio Natural Protegido debido a la actividad de pastoreo. En la misma, la investigación se centró en solicitar información al Cabildo Insular de La Palma y a la Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca del Gobierno de Canarias, a efectos de que se realizara una inspección en la zona y poder constatar la existencia de ganado caprino e identificar, en su caso, a los responsables de esa erosión en el territorio.

Una vez recabados los informes de ambas administraciones, se confirmó que toda la zona presentaba signos de pastoreo de animales, apreciándose las laderas erosionadas por el tránsito y la vegetación afectada.

Actualmente, se ha procedido al archivo de esa queja, tras conocer que se levantó Acta de denuncia por los funcionarios del Cuerpo de Agentes de Medio Ambiente, por realizar una actividad prohibida según el Plan Director de la Reserva Natural de Guelguén que clasifica a esa parcela como Suelo Rústico de Protección Natural de Uso Restringido.

También se tramitó queja motivada por el lamentable estado en el que se encuentran algunas autopistas de la isla de Gran Canaria, especialmente, la del sur (GC-1) y que, al parecer, se debe a comportamientos vandálicos (grafitis, acumulación de basuras, etc.), la excesiva presencia de carteles y vallas publicitarias que afean el aspecto de esa zona y a la dejadez de las administraciones responsables (EQ 0649/2015).

Dado que, se trata de un tema de relevancia para la isla y que ya ha sido tratado en anteriores ocasiones, se formuló una Resolución al Cabildo Insular de Gran Canaria, como administración responsable del Plan de embellecimiento de la GC-1, realizado en el 2013.

#### **- Falta o retraso en la respuesta por parte de la Administración.**

Una de las cuestiones tratadas durante este año, es la falta de respuesta de ciertos Ayuntamientos de Lanzarote y del propio Cabildo Insular ante los escritos que ha

presentado denunciando el uso, por parte de los servicios de mantenimiento de algunas instituciones públicas, de herbicidas cuyo componente (glisofato) es altamente peligroso para la salud y el medio ambiente.

En este caso, esta Defensoría ha recordado a las administraciones implicadas la importancia de la Directiva 2009/128/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, aprobada el 21 de octubre de 2009, mediante la cual se establece el marco de la actuación comunitaria para un uso sostenible de los plaguicidas, que tiene como objetivo reducir los riesgos y efectos de su uso, así como, el fomento de otras técnicas (EQ 0990/2015; EQ 1343/2014).

Justa mención debemos hacer al apoyo a la campaña de prohibición y difusión de información relacionada con esos agentes químicos, que han llevado a cabo diversas asociaciones ecologistas y a la gran labor de determinados ciudadanos, por su trabajo de constante denuncia en relación al uso indiscriminado de este veneno en el medio natural y urbano Canario.



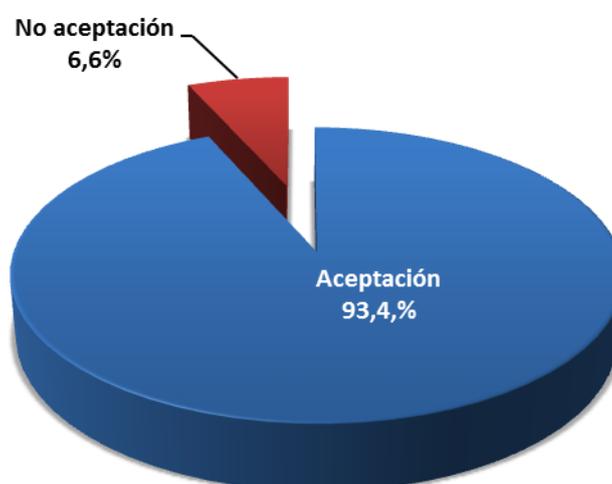
**CAPÍTULO V**  
De las Resoluciones del Diputado del Común



## CAPÍTULO V

### De las Resoluciones del Diputado del Común

RESOLUCIONES EMITIDAS	62
Aceptadas	35
Aceptada parcialmente	1
No aceptadas	2
Pendiente de respuesta	17
No contestadas	7



Esta Institución con ocasión de sus actuaciones, 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) resoluciones sobre el fondo del asunto del objeto de las quejas, para la adopción de nuevas medidas o, sugiriendo un cambio en los criterios utilizados para la producción de los actos y resoluciones administrativas, que podrán contener, en su parte dispositiva: sugerencias, advertencias, recomendaciones y recordatorios de sus deberes legales. Dichas decisiones tienen que ser respondidas, *en todos los casos*, por la autoridad o el personal público al que vayan dirigidas. Así, fueron dictadas, en cada área de trabajo, las que a continuación se exponen, de las que se realiza 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 para aquellas personas que quieran conocer en profundidad las razones y consideraciones de cada una de ellas.

Al final de cada resolución 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, en las que ha vencido el plazo para su respuesta y no se ha hecho, figuraran como no contestadas, a pesar de lo cual se siguen haciendo las gestiones

oportunas para su respuesta expresa, así como solicitando la correspondiente responsabilidad por la demora.

De las sesenta y dos (62) resoluciones de esta Institución, (35) fueron aceptadas en su integridad, una (1) parcialmente. Diecisiete (17) figuran pendientes de respuestas, dado que cuando fueron remitidas y el cierre del ejercicio, estaban dentro del plazo de un mes para ser contestadas. No contestadas, pese a haber expirado el plazo para ello, existen siete (7), de las que se informa a continuación el órgano administrativo que no ha cumplido con su obligación legal de dar la respuesta expresa oportuna en plazo. Dos (2) no fueron aceptadas. Todo ello, determina un porcentaje de aceptación de las Resoluciones del Diputado del Común del noventa y tres con cuarenta y dos por cien (93,42), (deducidas las pendientes de respuesta).

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

EQ 0588/2014: Resolución dirigida al Ayuntamiento de La Oliva por las dificultades de accesibilidad en el núcleo poblacional de Corralejo, que requerían de un plan de actuación municipal, recomendando la realización de evaluación y diagnóstico del nivel de accesibilidad del núcleo urbano de La Oliva, así como de un plan para realizar los ajustes y modificaciones que sean necesarios, con el fin de garantizar la mayor cota que sea posible.  
*Resolución aceptada.*

EQ 0845/2014: Resolución dirigida al Instituto Canario de la Vivienda por falta de accesibilidad a grupo de viviendas de promoción pública, ubicadas en La Paterna de Las Palmas de Gran Canaria, recomendando lo siguiente: -- adopción de las medidas necesarias para garantizar la accesibilidad al parque de viviendas públicas construidas, atendiendo a los criterios de viabilidad técnica que se establezcan para cada actuación; - acudir al Fondo para la Supresión de Barreras, con el fin de cofinanciar las actuaciones necesarias para garantizar la accesibilidad de las viviendas promovidas por esa empresa pública, en caso de no existir disponibilidad en los propios presupuestos de VISOCAN; - cumplir con la obligación legal de consignar en los presupuestos de esa empresa pública, la partida o partidas necesarias para la promoción y el fomento de la accesibilidad universal.  
*Resolución aceptada.*

EQ 0967/2014 y EQ 1351/2014: Resoluciones dirigidas a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias, por la excesiva e injustificada demora en los procedimientos de reconocimiento del grado de discapacidad, recomendando la terminación sin más dilaciones de los procedimientos de reconocimiento del grado de discapacidad que motivan las quejas de los particulares; y también, la adopción de cuantas medidas sean necesarias para resolver los procedimientos en la forma y plazos que establece la norma reguladora del procedimiento que se ha dado esa misma administración, no siendo justificables nuevas suspensiones o dilaciones, que no sean por las causas previstas en los artículos 42.5 y 49, de Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.  
*Resoluciones aceptadas.*

EQ 1377/2014: Resolución dirigida al Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, para la adopción solución de accesibilidad a la planta superior de la Casa de la Cultura de Benahoare, recomendando la realización de proyecto técnico para la instalación de un ascensor interior que garantizara la accesibilidad a su segunda planta.

*Resolución no aceptada.*

EQ 0331/2015: Resolución dirigida a la Dirección General de Infraestructuras Turísticas del Gobierno de Canarias, por las obras de remodelación que se realizan en la Avenida Virgen del Carmen de Corralejo, recomendando la realización de una evaluación y diagnóstico del nivel de accesibilidad en el citado proyecto, con el fin de poder realizar las modificaciones y ajustes que sean necesarios, antes de la finalización y entrega de la obra.

*Resolución aceptada.*

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

EQ 1427/2013: Resolución al Presidente del Cabildo Insular de Fuerteventura por la que se recomendó que el Servicio Especializado de Atención Social a las Víctimas de Violencia de Género evitara, aunque se haga con carácter extraordinario, mediación con el progenitor, limitándose a realizar las funciones que le corresponde como Servicio Especializado, servicio destinado a atender, informar, orientar y asesorar en las áreas social, jurídica, psicológica, laboral y educativa, así como realizar, en su caso, una intervención integral e interdisciplinar con las mujeres ante situaciones de violencia de género, así como con los menores que se encuentren bajo la patria potestad o guardia y custodia de la persona agredida; Asimismo, se recomendó, evitar que, el Servicio Especializado de Atención Social a las Víctimas de Violencia de Género, genere disfunciones importantes en la atención a las mujeres víctimas de violencia de género por falta de coordinación interinstitucional con las Administraciones municipales.

*Resolución aceptada.*

EQ 1427/2013: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Puerto del Rosario por la que se recomendó coordinarse con el Servicio Insular de Atención a la Mujer, que forma parte de la Red Canaria de Servicios y Centros Públicos Especializados de Atención Social a las Víctimas de Violencia de Género, para evitar que se generen disfunciones importantes en la atención a las mujeres víctimas de violencia de género, por falta de coordinación interinstitucional.

*Resolución aceptada.*

EQ 1427/2013: Resolución al Consejero de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias por la que se recomendó que se proceda a evaluar el desarrollo y grado de ejecución del Protocolo Interinstitucional para la atención de las Víctimas de Violencia de Género en la Comunidad Autónoma de Canarias para la mejora en la actuación ante la Violencia de Género; que se evalúen los resultados y que se proponga, si procede en su caso, las medidas, correctoras o complementarias, a las dificultades y problemas detectados en el cumplimiento del Protocolo Interinstitucional para la atención de las Víctimas de Violencia de Género en la Comunidad Autónoma de Canarias, para asegurar una actuación global e integral de las distintas administraciones y servicios implicados y que garanticen la actividad probatoria en los procesos que se sigan como establece el artículo 32 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Asimismo, se sugirió que se valorase la posibilidad de incluir, en el Protocolo Interinstitucional para la atención de las Víctimas de Violencia de Género en la Comunidad Autónoma de Canarias, a la Administración Insular, como institución, que a través de sus Servicios Especializados de Atención Social a Mujeres Víctimas de Violencia de Género, intervienen con la víctima, pudiendo aportar información sobre las necesidades más acuciantes con respecto a la coordinación, entre las distintas Administraciones y Servicios implicados en la atención a las Víctimas de Violencia de Género y se valorase, la posibilidad de incluir, en el Protocolo

Interinstitucional para la atención de las Víctimas de Violencia de Género en la Comunidad Autónoma de Canarias, a la Administración municipal, como entidad territorial básica de Canarias, entidad más cercana al ciudadano, cuando se realice intervención desde los Servicios Sociales con unidades familiares dónde se interviene al mismo tiempo desde los Servicios Insulares Especializados de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género, para la adecuada coordinación entre ambos servicios y evitar que se generen disfunciones en la atención a las Mujeres Víctimas de Violencia de Género a las que se preste atención integral, así como a sus hijos e hijas menores de edad que se encuentren bajo la patria potestad o guardia y custodia de la misma, para asegurar el máximo nivel de tutela institucional.

*Resolución aceptada.*

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

EQ 0261/2015: Recomendación dirigida a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias; por la que se solicita la adopción o mejora de una numeración de propuestas para potenciar el servicio de las urgencias hospitalarias.

*Resolución aceptada.*

### **Área de Actividades Clasificadas**

EQ 0490/2015: Resolución del Diputado del Común a la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias por la que se sugiere la aprobación del Decreto regulador de la actividad de las ludotecas, los centros de ocio infantil y los espacios de actividades infantiles no convencionales en la Comunidad Autónoma de Canarias.

*Resolución pendiente de respuesta.*

### **Área del Menor**

EQ 0774/2014: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia sus deberes legales, contemplados en la Ley 1/1997, de Atención Integral a los Menores, el Código Civil y la jurisprudencia, en relación con el acogimiento en familia extensa y los derechos de visitas de familiares a menores tutelados por la Administración y de reintegración familiar de éstos.

*Resolución no contestada.*

EQ 1607/2014: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó a la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad sus deberes legales, contemplados en la Ley 30/1992, de RJAP-PAC, en relación con la obligatoriedad de responder a las solicitudes de la ciudadanía y la responsabilidad por no hacerlo.

*Resolución no contestada.*

EQ 0605/2015: Resolución del Diputado del Común por la que se recomendó a la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de Canarias realizar una inspección en un centro educativo con la finalidad de estudiar la posible existencia de irregularidades en el trato hacia un menor, instando al Departamento a tomar medidas si se detectase un comportamiento no conforme a Derecho.

*Resolución no contestada.*

EQ 1359/2015 y 1682/2015: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia sus deberes legales,

contemplados en la Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor, en relación a los menores en acogimiento familiar, tras la finalización del contrato suscrito con la Asociación Quorum Social 77 y dejar de prestar servicios en este ámbito.

*Resolución no contestada.*

EQ 1363/2015: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia sus deberes legales, contemplados en la Ley 1/1997, de Atención Integral a los Menores, en relación con los menores tutelados por dicho Centro Directivo. De igual manera se recordó la obligación de responder a las solicitudes ciudadanas. Por último, se recomendó realizar una inspección a un Centro de Menores, así como realizar un control de los recursos (humanos, materiales e infraestructurales) y de los servicios prestados, para asegurar la protección integral de los menores.

No se recibió respuesta. Comoquiera que en el expediente existían indicios de riesgo para menores, se trasladó la queja al Ministerio Fiscal, al amparo del artículo 17.3 de la Ley 1/1997.

*Resolución no contestada.*

### **Área de Política Territorial**

EQ 1552/2015: Resolución por la que se Advirtió, a la Alcaldesa Presidenta del Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane, la responsabilidad en que se puede incurrir si no se actúa, de modo inmediato, ante el peligro de derrumbe del inmueble denunciado; y, se le recordó su deber legal de citar, de forma correcta, la normativa en los actos administrativos que se adopten en esa administración.

*Resolución aceptada.*

EQ 1482/2015: Resolución por la que se solicitó al Excmo. Sr. Director General de los Registros y del Notariado que dicte Informe aclaratorio sobre la interpretación que se debe dar al derecho a disfrutar de un alojamiento por un tiempo inferior al año, o Time Sharing, a la luz de la Ley 42/1998 y de las posteriores que lo contemplan, dada la inseguridad jurídica que se está creando por la Jurisprudencia contradictoria existente.

*Resolución aceptada.*

EQ 1112/2015: Resolución por la que se le recordó al Alcalde Presidente del Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana la obligación de resolver y de acusar recibo de las solicitudes de los ciudadanos y de informarles del plazo máximo que se tiene para contestar y notificar la resolución expresa correspondiente, así como de los previsibles efectos que se puedan deducir del transcurso del plazo máximo para resolver sin hacerlo; así como, de dictar la resolución expresa consecuente.

*Resolución aceptada.*

EQ 1060/2015: Resolución por la que se le recordó al Alcalde Presidente del Ayuntamiento de Arrecife la obligación de ejercitar sus competencias, de oficio, sobre los supuestos de indisciplina urbanística denunciados, y de resolver y de acusar recibo las solicitudes de los ciudadanos, como de informarles del plazo máximo que se tiene para contestar y notificar la resolución expresa correspondiente, así como de los previsibles efectos que se puedan deducir del transcurso del plazo máximo para resolver sin hacerlo; y, de dictar la resolución expresa consecuente.

*Resolución aceptada.*

EQ 0532/2015: Resolución por la que se recordó, a la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, la obligación legal de acusar recibo de las solicitudes de los ciudadanos e informarles del plazo máximo que tiene la Administración para resolverlas, como de los previsibles efectos que se puedan deducir del transcurso del plazo máximo sin resolver; así como, de dictar la resolución expresa consecuente.

*Resolución aceptada.*

EQ 0198/2015: Resolución por la que se le recordó el deber legal, al Ayuntamiento de Valverde, de *prohibición del enriquecimiento injusto*, y así, restañar los daños y perjuicios por no llevar al Catastro y al Registro de la Propiedad el inmueble que adquirió por expropiación urbanística en el año 2006; así como, de realizar el cambio de titularidad en los mencionados registros.

*Resolución aceptada.*

EQ 0198/2015: Al Ayuntamiento de Valverde sobre la obligación de acusar recibo de las solicitudes de los ciudadanos e informarles del plazo máximo que se tiene para resolverlas y notificarlas y, de los previsibles efectos que se puedan deducir del transcurso del plazo máximo para resolver sin hacerlo; así como, de dictar la resolución expresa consecuente.

*Resolución aceptada.*

EQ 0139 y 0140/2015: Resolución por la que se le recordó, a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Tegueste, su obligación legal de actuar ante las obras ilegales denunciadas.

*Resolución aceptada.*

EQ 0083/2015: Resolución por la que se le recordó, al Gerente de Urbanismo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, su obligación de acusar recibo de las solicitudes de los ciudadanos e informarles del plazo máximo que tiene para resolverlas y notificarlas, como de los previsibles efectos que se puedan deducir del transcurso del plazo máximo para resolver sin haberlo hecho, y, de dictar la resolución expresa consecuente.

*Resolución aceptada.*

EQ 0075/2015: Resolución por la que se le recordó, a la Alcaldía Presidencia del Ayuntamiento de San Mateo, su obligación legal de acusar recibo de las solicitudes de los ciudadanos e informarles del plazo máximo que se tiene para resolverlas y notificarlas y, de los previsibles efectos que se puedan deducir del transcurso del plazo máximo para resolver sin haberlo hecho; así como, de dictar la resolución expresa consecuente.

*Resolución aceptada.*

EQ 1532/2014: Resolución al Ayuntamiento de Puerto del Rosario, sobre la obligación de acusar recibo de las solicitudes de los ciudadanos e informarles del plazo máximo que se tiene para resolverlas y notificarlas, como de los previsibles efectos que se puedan deducir del transcurso del plazo máximo para resolver sin haberlo hecho y, de dictar la resolución expresa correspondiente.

*Resolución aceptada.*

EQ 1227/2014: Resolución a la Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de de Telde sobre su obligación legal de inscribir sus bienes inmuebles en el Catastro Inmobiliario y en el Registro de la Propiedad, además de, iniciar en la vía administrativa la recuperación de

oficio del bien usurpado al ayuntamiento, objeto de la Queja, al ser destinado a dotación pública.

*Resolución aceptada.*

EQ 0646/2014: Resolución del Diputado del Común por la que se trasladó al Ministerio Fiscal parte del objeto de la queja ante la inactividad del Ayuntamiento de Arona en realizar la protección de sus bienes públicos que estaban siendo usurpados presuntamente por un particular.

*Resolución aceptada.*

EQ 0451/2014: Resolución a la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife sobre su obligación legal de acusar recibo de las solicitudes de los ciudadanos e informarles del plazo máximo que se tiene para resolverlas y notificarlas, como de los previsibles efectos que se puedan deducir del transcurso del plazo máximo para resolver sin haberlo hecho y, de resolver expresamente.

*Resolución aceptada.*

EQ 0293/2014: Sobre la obligación de resolver y de corregir en el Registro de la Propiedad y en el Catastro Inmobiliario, la fecha y los efectos de la entrega de la finca resultante del procedimiento reparcelatorio efectuada por el Ayuntamiento de Breña Alta a la ciudadana, así como, de restañar los daños y perjuicios causados por no haber actuado conforme a la legalidad vigente, desde el año 2002 hasta el 2015.

*Resolución aceptada.*

EQ 0399/2009: Resolución a la Alcaldesa Presidenta del Ayuntamiento de los Llanos de Aridane, sobre el mal uso del silencio administrativo que se está realizando en el ayuntamiento y de las consecuencias erróneas que del mismo se estaba extrayendo.

*Resolución aceptada.*

### **Área de Economía y Hacienda**

EQ 1568/2013: Resolución al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana por la que se le Recomendó anular las notificaciones realizadas sin cumplir con los requisitos legales impuestos y, declarar de oficio la prescripción de la propuesta de Liquidación del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana, IIVTNU, girado a la interesada. También, de anular la sanción tributaria derivada de la misma.

*Resolución aceptada.*

EQ 0590/2014: Resolución al Director General de Tributos del Gobierno de Canarias, en un procedimiento tributario de comprobación de valores del ITPAJD, por la que se le Recomendó retrotraer las actuaciones, y notificar al transmitente el nuevo valor del bien inmueble, para que pueda alegar lo que a su derecho le convenga.

No aceptada, se ha solicitado aclaración a la titular de la Consejería de Hacienda, como superior jerárquico.

*Resolución pendiente de aclaración.*

EQ 0593/2014: Resolución al Director General de Tributos del Gobierno de Canarias, sobre un procedimiento tributario de comprobación de valores del impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados, ITPAJD, por la que se Recomendó retrotraer las actuaciones y notificar al transmitente (que no se le había informado) el valor del bien inmueble dado por la Hacienda autonómica, para que pudiera alegar lo que a su derecho le conviniera.

La resolución no fue aceptada, por lo que se ha solicitado aclaración a la titular de la Consejería de Hacienda, como superior jerárquico.

*Resolución pendiente de aclaración.*

EQ 0811/2014: Resolución al Director General de Tributos del Gobierno de Canarias, en un procedimiento tributario de comprobación de valores del ITPAJD, con la Recomendación de retrotraer las actuaciones, y de notificar al transmitente el nuevo valor del bien inmueble.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 0873/2014: Resolución al Ayuntamiento de Santa María de Guía, sobre la liquidación del Impuesto de Vehículo de Tracción Mecánica, IVTM, de un vehículo que tributaba como camión y se le encuadró, por la vía de hecho, en la categoría de turismo, con la Recomendación de anular el recibo girado al interesado.

*Resolución aceptada.*

EQ 0875/2014: Resolución al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, por la que se le Recomendó la revocación de una resolución municipal denegatoria, por prescripción tributaria, de la devolución de un ingreso a cuenta del Impuesto de Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO), por la no realización de la obra, así como, que se ordenara la devolución del ingreso indebido a la interesada, con los intereses correspondientes, tal y como establece nuestro Derecho vigente.

*Resolución no aceptada.*

EQ 0895/2014: Resolución al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna relativa a sanción impuesta a un ciudadano, hijo menor de edad, cuya primera noticia que tuvo el interesado, tutor, fue cuando se le embargó su cuenta corriente. Recomendación de declarar nulo e ineficaz el procedimiento sancionador, al no ser ajustada a Derecho la notificación realizada de forma incorrecta por el Servicio de Correos.

*Resolución no aceptada.*

EQ 1099/2014: Resolución al Servicio Canario de la Salud, por la que se Recordó el Deber Legal de intentar realizar las notificaciones en los domicilios idóneos para que sea recibida de forma personal, antes de acudir a la vía edictal, y la Recomendación de retrotraer las actuaciones como notificar en el domicilio correcto, un requerimiento al interesado, con el fin de que aportara su Tarjeta Sanitaria Europea, si a su derecho le conviniera.

*Resolución no aceptada.*

EQ 1311/2014: Resolución, en investigación de oficio, a Valora Gestión Tributaria de Gran Canaria, por la que se recomendó que fueran rigurosos en el cumplimiento de los requisitos legales de las notificaciones a los obligados tributarios.

*Resolución aceptada.*

### **Área de Justicia**

EQ 0645/2015: Resolución de 22 de diciembre de 2015, por la que se le recordó al Excmo. Sr. Decano del Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en sus investigaciones.

*Resolución no aceptada.*

EQ 1359/2014: Resolución de 6 de mayo de 2015 por la que se recordó, a la Secretaria de la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Gran Canaria su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en sus investigaciones.

*Resolución aceptada.*

### **Área de Servicios Públicos**

EQ 0426/2015: Resolución a la Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Candelaria por la que se recomendó que se adoptaran las medidas oportunas para que, en adelante, se dictara resolución expresa en todos los Recursos de Reposición que acuse recibo ese Ayuntamiento y, en cumplimiento de su obligación legal de resolver, se adoptase resolución con los fundamentos que esa Administración considere procedentes en derecho, para que, por el interesado, pueda conocerse los argumentos de fondo en los que, en su caso, se fundamente la negativa municipal y así pueda valorar el ciudadano, si debe asumir los coste a que el recurso en vía jurisdiccional le obligaría, en última instancia.

*Resolución aceptada.*

EQ 1473/2015: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Garafía en la que se recomendó que adoptara las medidas oportunas para que, en adelante, se dictara resolución expresa en todas las instancias que acuse recibo ese Ayuntamiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, evitando la ausencia de respuesta formal escrita, al suponer un mal funcionamiento de esa Corporación local, no dar el correspondiente trámite administrativo, a las instancias que acuse recibo, con celeridad, agilidad y eficacia.

*Resolución aceptada.*

EQ 0180/2013: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Moya por la que se recordó el deber legal de colaborar, con carácter preferente y urgente con esta Institución, a razón de lo establecido en el artículo 30.1 y 3 de la Ley 7/2001 de 31 de julio, del Diputado del Común y se recomendó que se adoptasen las medidas oportunas para que, en adelante, se dictara resolución expresa en todos los Recursos de Reposición que acuse recibo ese Ayuntamiento y en cumplimiento de su obligación legal de resolver, se adoptase resolución con los fundamentos que por esa Administración se considerasen procedentes en derecho, para que por el interesado pueda conocerse los argumentos de fondo en los que, en su caso, se fundamente la negativa municipal, sin que para ello deban asumir los coste a que el recurso en vía jurisdiccional les obligaría, en última instancia.

*Resolución aceptada.*

EQ 1461/2013: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Agaete por la que se recomendó que modificara el Reglamento de Régimen Jurídico de los miembros del Pleno de ese Ayuntamiento al considerar que la regulación contemplada en el artículo 39.2 del Reglamento, sobre la grabación de las sesiones plenarias, vulnera un derecho fundamental como es el recogido en el artículo 20 apartados 1.d), 1 a) y 2 de la Constitución.

*Resolución aceptada.*

EQ 1461/2013: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Arucas por la que se recomendó que modificara el Reglamento Organización y Funcionamiento de ese Ayuntamiento al considerar que la regulación contemplada en el artículo 29 del

Reglamento, sobre la grabación de las sesiones plenarias, vulnera un derecho fundamental, como es el recogido en el artículo 20 apartados 1d), 1 a) y 2 de la Constitución.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 1461/2013: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de El Paso por la que se recomendó que modificara el Reglamento Orgánico Municipal al considerar que la regulación contemplada en el artículo 63.2 del Reglamento, sobre la grabación de las sesiones plenarias, vulnera un derecho fundamental, como es el recogido en el artículo 20 apartados 1d), 1a) y 2 de la Constitución.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 1461/2013: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Ingenio por la que se recomendó que modificara el Reglamento Orgánico de ese Ayuntamiento al considerar que la regulación contemplada en el artículo 77 párrafo tercero del Reglamento, sobre la grabación de las sesiones plenarias, vulnera un derecho fundamental, como es el recogido en el artículo 20 apartados 1d), 1a) y 2 de la Constitución.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 1461/2013: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de San Cristóbal de la Laguna por la que se recomendó que modificara el Reglamento Orgánico de ese Ayuntamiento al considerar que la regulación contemplada en el artículo 80.6 del Reglamento, sobre la grabación de las sesiones plenarias, vulnera un derecho fundamental, como es el recogido en el artículo 20 apartados 1d), 1a) y 2 de la Constitución.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 1461/2013: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de La Matanza de Acentejo por la que se recomendó que modificara el Reglamento de Funcionamiento de ese Ayuntamiento al considerar que la regulación contemplada en el artículo 39.5 del Reglamento, sobre la grabación de las sesiones plenarias, vulnera un derecho fundamental, como es el recogido en el artículo 20 apartados 1 d), 1 a) y 2 de la Constitución.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 1461/2013: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria por la que se recomendó que modificara el Reglamento Orgánico del Pleno y sus Comisiones, de ese Ayuntamiento, al considerar que la regulación contemplada en el artículo 23.6 del Reglamento, sobre la grabación de las sesiones plenarias, vulnera un derecho fundamental, como es el recogido en el artículo 20 apartados 1 d), 1 a) y 2 de la Constitución.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 1461/2013: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Santa Brígida por la que se recomendó que modificara el Reglamento Sesional del Pleno de ese Ayuntamiento al considerar que la regulación contemplada en el artículo 25.6 del Reglamento, sobre la grabación de las sesiones plenarias, vulnera un derecho fundamental como es el recogido en el artículo 20 apartados 1.d), 1 a) y 2 de la Constitución.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 1461/2013: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Santa María de Guía por la que se recomendó que modificara Reglamento de Funcionamiento de Órganos Municipales de ese Ayuntamiento, al considerar que la regulación contemplada en el artículo 87 párrafo segundo del Reglamento, sobre la grabación de las sesiones plenarias, vulnera un derecho fundamental como es el recogido en el artículo 20 apartados 1.d), 1 a) y 2 de la Constitución.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 1461/2013: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Santiago del Teide por la que se recomendó que modificara el Reglamento Orgánico Municipal al considerar que la regulación contemplada en el artículo en el *artículo 87 último párrafo del Reglamento*, sobre la grabación de las sesiones plenarias, vulnera un derecho fundamental como es el recogido en el artículo 20 apartados 1.d), 1 a) y 2 de la Constitución.

*Resolución aceptada.*

EQ 1461/2013: Resolución al Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Telde por la que se recomendó que modificara el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Pleno y sus Comisiones al considerar que la regulación contemplada en el artículo 88.1 del Reglamento, sobre la grabación de las sesiones plenarias, vulnera un derecho fundamental como es el recogido en el artículo 20 apartados 1.d), 1 a) y 2 de la Constitución.

*Resolución aceptada.*

EQ 1461/2013: Resolución a la Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Teror por la que se recomendó que modificara el Reglamento del Pleno y de las Comisiones del Pleno al considerar que la regulación contemplada en el artículo 23.5 del Reglamento, sobre la grabación de las sesiones plenarias, vulnera un derecho fundamental como es el recogido en el artículo 20 apartados 1.d), 1 a) y 2 de la Constitución.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 1461/2013: Resolución al Presidente del Cabildo Insular de Gran Canaria por la que se recomendó que modificara el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Pleno y sus Comisiones, de ese Cabildo, al considerar que la regulación contemplada en el artículo 90 del Reglamento, sobre la grabación de las sesiones plenarias, vulnera un derecho fundamental como es el recogido en el artículo 20 apartados 1 d), 1 a) y 2 de la Constitución.

*Resolución aceptada.*

EQ 1463/2013: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de San Cristóbal de la Laguna por la que se recomendó que modificara el Reglamento Orgánico de ese Ayuntamiento al considerar que la regulación contemplada en el artículo 80.6 del Reglamento, sobre la grabación de las sesiones plenarias, vulnera un derecho fundamental, como es el recogido en el artículo 20 apartados 1d), 1a) y 2 de la Constitución.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 0625/2014: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife por la que se recomendó que se dictara resolución expresa en todas las instancias que acuse recibo ese Ayuntamiento de conformidad con lo establecido en el *artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.*

*Resolución aceptada.*

### Área de Comercio y Consumo.

EQ 0392/2015: Resolución al Alcalde del Ayuntamiento de Tegui se para que se adoptaran las medidas y decisiones oportunas, para que se procediera, a dar cumplimiento de la Ordenanza municipal reguladora de Mercadillos, aplicándola a todos los adjudicatarios de un puesto de venta de artesano, independientemente de la localización geográfica del mismo.

*Resolución pendiente de respuesta.*

### Área de Turismo y Transportes.

EQ 0095/2015: Resolución al Alcalde del Ayuntamiento de La Oliva para que se adoptaran las medidas y decisiones oportunas, para que se procediera, por parte del Ayuntamiento a emitir, siempre, el certificado de residencia que da derecho a la bonificación al transporte, en el caso de los extranjeros, ajustándose al modelo oficial, es decir, incluyendo como documento identificativo de la persona el número del NIE; así como, que se tomara en consideración la solicitud de resarcimiento por el daño causado, presentada por el interesado como una reclamación de responsabilidad patrimonial, conforme a lo establecido en el artículo 139 de la vigente Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, y dándose el trámite conforme al Reglamento de los Procedimientos en Materia de Responsabilidad Patrimonial, RD 429/1993 de 26 de marzo.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 0856/2015: Resolución al Alcalde del Ayuntamiento de Tías, mediante la cual se recomendó que se adoptaran las medidas y decisiones oportunas, para que, en adelante, se dictara resolución expresa en todos los Recursos de Reposición que acusara recibo el Ayuntamiento y en cumplimiento de su obligación legal de resolver, se adoptara resolución con los fundamentos que por esa Administración considere procedentes en derecho, para que por el interesado pudiera conocerse los argumentos de fondo en los que, en su caso, se fundamentara la negativa municipal, sin que para ello tuviera que asumir los coste a que el recurso en vía jurisdiccional le obligaría, en última instancia.

*Resolución pendiente de respuesta.*

### Área de Obras Públicas

EQ 1424/2014: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria por la que se recomendó que se adoptaran las medidas oportunas, para que en situaciones como la analizada, se extreme al máximo el cumplimiento de los deberes legales que corresponden a esa Administración, tendentes a garantizar la tramitación de los expedientes expropiatorios con arreglo a los principio de celeridad y eficacia, al objeto de respetar los derechos de los expropiados.

*Resolución no contestada.*

EQ 1588/2014: Resolución a la Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento del Puerto de la Cruz, para que en situaciones como la analizada en el presente expediente de queja, se dicte resolución expresa en todas las solicitudes que acuse recibo ese Ayuntamiento de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

*Resolución aceptada.*

EQ 0239/2015: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de la Laguna en la que se recomendó adoptar las medidas oportunas que procedan, para que ese Ayuntamiento se coordine con el Cabildo Insular de Tenerife y el Hospital Universitario de Canarias, en orden a determinar la titularidad, mantenimiento y conservación del Vial de Acceso al Hospital Universitario y evitar que los ciudadanos tengan que acudir en última instancia a la tutela judicial por desconocer las Administraciones aquí concernidas sus competencias, en la cuestión que nos ocupa.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 0239/2015: Resolución al Presidente del Cabildo Insular de Tenerife en la que se recomendó adoptar las medidas oportunas que procedan para que ese Cabildo se coordine con el Ayuntamiento de La Laguna y el Hospital Universitario de Canarias, en orden a determinar la titularidad, mantenimiento y conservación del Vial de Acceso al Hospital Universitario y evitar que los ciudadanos tengan que acudir en última instancia a la tutela judicial por desconocer las Administraciones aquí concernidas sus competencias, en la cuestión que nos ocupa.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 0239/2015: Resolución al Director Gerente de Hospital Universitario de Canarias para que se adopten las medidas oportunas que procedan, para que ese Hospital se coordine con el Ayuntamiento de La Laguna y el Cabildo Insular de Tenerife, en orden a determinar la titularidad, mantenimiento y conservación del Vial de Acceso al Hospital Universitario y evitar que los ciudadanos tengan que acudir en última instancia a la tutela judicial por desconocer las Administraciones aquí concernidas sus competencias, en la cuestión que nos ocupa.

*Resolución pendiente de respuesta.*

### **Área de Educación**

EQ 1374/2014. Resolución a la Consejería de Educación y Universidades por la que se recomendó atendiendo a las previsiones legales y mandato constitucional que inste respuesta educativa a alumno con necesidades educativas auditivas, con las mismas oportunidades que el resto del alumnado del sistema educativo, implementando los recursos económicos y humanos para Interprete del Lenguaje de Signos a la totalidad de horas lectivas del curso escolar en enseñanza obligatoria y postobligatoria.

*Resolución aceptada parcialmente.*

### **Área de Cultura**

EQ 0884/2015 Resolución del Diputado del Común al Cabildo Insular de Lanzarote por la que se le recordó su deber legal de colaborar con la Institución relativa al incumplimiento de respuesta en los plazos legalmente establecidos y se le instó a la administración a la sujeción a la ley y a exponer los motivos de dicho retraso.

*Resolución no contestada.*

### **Área de Medio Ambiente**

EQ 0649/2015: Resolución por la que se sugirió al Presidente del Cabildo Insular de Gran Canaria, entre otras cuestiones, que: se aumenten los esfuerzos en cuanto a limpieza de ciertas zonas (autopista GC-1 y alrededores del aeropuerto), y se adopten medidas frente a comportamientos incívicos que deterioran nuestro entorno y perjudican la imagen de la Isla.

*Resolución pendiente de respuesta.*

**Área de Trabajo y Función Pública**

EQ 0069/2015: Resolución en la que se recordó, a la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias el deber legal de las Administraciones Públicas, de respetar los principios de igualdad, mérito y capacidad en el acceso al empleo público.

*Resolución aceptada.*

EQ 0069/2015: Resolución en la que se recordó, a la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias el deber legal de cumplimiento del cupo de reserva mínima de plazas, para las personas con discapacidad física, sensorial o psíquica, en las Ofertas de Empleo Público. Además, se sugirió instar la modificación del Decreto 8/2011, de 27 de enero, por el que se regula el acceso de las personas con discapacidad al empleo público, a la provisión de puestos de trabajo y a la formación en la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, para su adaptación a la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público. Por último, se recomendó permitir concurrir a la reclamante al proceso selectivo del que fue apartada, por una interpretación incorrecta de los preceptos legales y poner en conocimiento del personal de los Equipos de Valoración y Orientación la interpretación que al Decreto 8/2011, debe darse en referencia al acceso los procesos selectivos y a la aplicación de su articulado, para impedir que vuelva a vulnerarse el derecho constitucional de igualdad, mérito y capacidad en el acceso al empleo público.

*Resolución aceptada.*

EQ 0705/2015: Resolución en la que se recordó, al Cabildo de Gran Canaria, el derecho de los funcionarios de carrera de la promoción profesional, de conformidad con los principios de igualdad, mérito y capacidad, aplicables éstos igualmente al acceso general al empleo público y la obligación de las Administraciones Públicas de promover la actualización y perfeccionamiento de la cualificación profesional de sus funcionarios de carrera. Además, recomendó al Cabildo realizar un estudio sobre la forma de provisión de puestos de trabajo, desde 2010 a la actualidad, analizando específicamente el recurso a la 'comisión de servicio voluntaria' (basado en la antigüedad del trabajador), como método para conseguir tal finalidad, y su conformidad con el Ordenamiento Jurídico.

*Resolución aceptada.*

EQ 1077/2014: Resolución en la que se sugirió a la Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias estudiar el Plan de Estudios de la Licenciatura de Ciencias del Trabajo, para comprobar la adecuación de aquél a las distintas asignaturas en las cuales pueden impartir docencia, en toda o parte de la materia, efectivos inscritos en listas de empleo, para el desempeño de en régimen de interinidad de puestos vacantes y para sustituciones de docentes no universitarios en la Comunidad Autónoma de Canarias. En particular: Economía, Administración de Empresas, Organización y Gestión Comercial y Procesos Comerciales, Intervención Sociocomunitaria y Servicios a la Comunidad. En igual sentido se instó al Departamento Autonómico a modificar la Orden de 8 de abril de 2010, de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, por la que se establecen las titulaciones académicas para la incorporación de efectivos en las listas de empleo para el desempeño en régimen de interinidad de puestos vacantes y para sustituciones de docentes no universitarios en la Comunidad Autónoma de Canarias; incluyendo la Licenciatura de Ciencias del Trabajo

como titulación académica habilitada que permita impartir la enseñanza en todas las asignaturas compatibles, de conformidad con su Plan de Estudios.

*Resolución no contestada.*

EQ 0196/2014: Resolución en la que se recordó al Cabildo de Lanzarote su deber legal de dar a los empleados públicos las retribuciones e indemnizaciones a las que tengan derecho por razón de los servicios prestados. Asimismo, se recomendó abonar al reclamante las cantidades devengadas por la carrera profesional reconocida entre un periodo temporal establecido.

*Resolución no contestada.*

EQ 0096/2013: Resolución en la que se recordó, al Servicio Canario de Empleo, el deber legal, de las autoridades y el personal al servicio de las Administraciones públicas canarias, de auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Diputado del Común en sus actuaciones; así como la validez de los documentos emitidos por los órganos de las Administraciones Públicas. Además, se recomendó la toma de iniciativas necesarias para impedir que se obstaculice el trabajo del Diputado del Común en el cumplimiento de sus funciones, a través de la remisión de informes contradictorios. Por último, se sugirió establecer la responsabilidad del personal al servicio del organismo autónomo, que dio lugar a la actuación irregular por la elaboración de una información contradictoria remitida a la Defensoría, tomando las medidas legales oportunas.

*Resolución no aceptada.*

EQ 0705/2015: Resolución en la que se recordó, al Cabildo de Gran Canaria, su deber legal de resolución expresa en plazo (solicitud) y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello. Además, se sugirió que se diese respuesta a la solicitud del reclamante.

*Resolución aceptada.*

EQ 0196/2014: Resolución en la que se recordó al Cabildo de Lanzarote su deber legal de resolución expresa en plazo (solicitud), así como su notificación y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello. Además, se sugirió que se diese respuesta a la solicitud del reclamante.

*Resolución aceptada.*

EQ 1611/2014: Resolución en la que se recordó, a la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de Canarias, su deber legal de resolución expresa en plazo (solicitud) y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello.

*Resolución aceptada.*

EQ 1620/2014: Resolución en la que se recordó, a la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de Canarias, su deber legal de resolución expresa en plazo (solicitud) y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello.

*Resolución aceptada.*

EQ 0061/2015: Resolución en la que se recordó, al Cabildo de El Hierro, su deber legal de resolución expresa en plazo (recurso de reposición) y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello.

*Resolución no contestada.*

EQ 0090/2015: Resolución en la que se recordó, al Cabildo de El Hierro, su deber legal de resolución expresa en plazo (recurso de reposición) y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello.

*Resolución no contestada.*

EQ 0143/2015: Resolución en la que se recordó a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias su deber legal de resolución expresa en plazo (recurso de reposición) y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello. Además, se recomendó que se diese respuesta al recurso interpuesto por el reclamante.

*Resolución aceptada.*

EQ 0241/2015: Resolución en la que se recordó, a la Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias, su deber legal de resolución expresa en plazo (solicitud) y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello. Por ello, se recomendó que se diese respuesta al requerimiento del reclamante.

*Resolución aceptada.*

EQ 0270/2015: Resolución en la que se recordó, a la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de Canarias, su deber legal de resolución expresa en plazo (solicitud), notificación y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello. Por ello, se recomendó que se diese respuesta al requerimiento del reclamante.

*Resolución aceptada.*

EQ 0484/2015: Resolución en la que se recordó, a la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de Canarias, su deber legal de resolución expresa en plazo (solicitud), notificación y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello. Por ello, se recomendó que se diese respuesta al requerimiento del reclamante.

*Resolución aceptada.*

EQ 0008/2015: Resolución en la que se recordó, al Ayuntamiento de San Bartolomé, su deber legal de resolución expresa en plazo (solicitud), notificación y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello.

*Resolución no contestada.*

EQ 0513/2015: Resolución en la que se recordó al Cabildo de La Palma su deber legal de resolución expresa en plazo (recurso de reposición) y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello. Además, se recomendó que se diese respuesta al recurso interpuesto por el reclamante.

*Resolución aceptada.*

EQ 0619/2015: Resolución en la que se recordó a la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de Canarias su deber legal de resolución expresa en plazo (recurso de reposición) y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello. Además, se recomendó que se diese respuesta al recurso interpuesto por el reclamante.

*Resolución aceptada.*

EQ 1011/2015: Resolución en la que se recordó a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias su deber legal de resolución expresa en plazo (recurso

de reposición) y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello. Además, se recomendó que se diese respuesta al recurso interpuesto por el reclamante.  
*Resolución aceptada.*

EQ 1162/2015: Resolución en la que se recordó a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias su deber legal de resolución expresa en plazo (recurso de reposición) y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello.  
*Resolución aceptada.*

EQ 1612/2015: Resolución en la que se recordó al Servicio Canario de la Salud su deber legal de resolución expresa en plazo (recurso de alzada) y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello. Además, se recomendó que se diese respuesta al recurso interpuesto por el reclamante.  
*Resolución no contestada.*



**CAPÍTULO VI**  
De las Actuaciones de Oficio



## **CAPÍTULO VI**

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

<b>ACTUACIONES DE OFICIO</b>	
<b>Política Territorial</b>	<b>4</b>
<b>Economía y Hacienda</b>	<b>2</b>
<b>Personas Mayores</b>	<b>2</b>
<b>Vivienda</b>	<b>2</b>
<b>Menores</b>	<b>1</b>
<b>Obras Públicas</b>	<b>1</b>
<b>Personas con discapacidad</b>	<b>1</b>
<b>Salud y Sanidad Pública</b>	<b>1</b>
<b>Servicios Públicos</b>	<b>1</b>
<b>Servicios Sociales</b>	<b>1</b>
<b>Servicios Urbanos</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>17</b>

El Diputado del Común acordó, durante al año que se informa, en las cuestiones que afectan al interés general, diecisiete nuevas investigaciones de oficio. Además, de las que se iniciaron en ejercicios anteriores, de las que se informa en la respectiva área de trabajo.

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

#### **Área de Vivienda**

EQ 1507/2015: Relativa a la Pobreza energética que sufren los Hogares Canarios. Investigación de oficio dirigida al Instituto Canario de la Vivienda y al Comisionado de la Inclusión social y de la pobreza energética, destacando el Informe de "La Pobreza energética en España. Análisis económico y propuestas de actuación" realizado por el Centro de Investigación Economics for Energy, publicado por Europa Press, en mayo 2015, cuyos datos manifiestan que el 15.09 por ciento de los Hogares Canarios sufre pobreza energética, situando al Archipiélago Canario a la cabeza de las comunidades autónomas, estando por delante de Andalucía (15.05%) y de Murcia (14.59%).

Existiendo antecedentes de este problema en las quejas tramitadas por el Diputado del Común, (EQ 1410/2015, EQ 1415/2016, y EQ 1416/2015, entre otros), en las que se ha solicitado informe a los servicios competentes de los ayuntamientos para que nos comuniquen los protocolos de actuación en relación a estas situaciones de pobreza energética y residencial extrema.

Desde esta Institución se consideró alarmante el crecimiento de la pobreza energética en Canarias, entendida, por un lado como la dificultad para hacer frente a las facturas de los suministros básicos de electricidad y agua, así como, la falta de disposición de los mismos. Este crecimiento de la pobreza energética atenta contra el núcleo esencial de la persona, su dignidad, que es un valor constitucional, art. 10.1 de la vigente Constitución Española, CE, y por tanto, su auge no contribuye a la Paz Social.

Cabe señalar, en este mismo sentido, la Resolución nº 64/292, de la Asamblea General de Naciones Unidas, de 28 de julio de 2010, en la que se reconoce, que el derecho al agua potable y el saneamiento es un derecho humano esencial para el pleno disfrute de la vida y de todos los demás derechos fundamentales o humanos.

Ya, en Noviembre de 2002, el Comité de derechos Económicos, Sociales, y Culturales, adoptó la Observación General nº 15, sobre el derecho al agua, en cuyo art. 1.1 establece que *"el derecho humano al agua es indispensable para una vida humana digna"*, definiéndolo como el derecho de cada uno a disponer de agua suficiente, saludable, aceptable, físicamente accesible y asequible para el uso personal y doméstico.

Por otro lado, se consideró necesario hacer referencia a las diferentes normativas autonómicas aprobadas recientemente relacionadas con la pobreza energética, destacando la Ley 24/2015, de 29 de julio, de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética, de Cataluña, y, en un mismo sentido, las diferentes iniciativas de las Entidades Locales, publicadas en diversos medios de comunicación de nuestra Comunidad, iniciadas por el Ayuntamiento de Telde y el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, entre otros, medidas que tienden a evitar a las familias que el sobreendeudamiento suponga la pobreza energética, haciéndose cargo, los servicios sociales, de los correspondientes gastos básicos necesarios.

Considerando la fecha de la respuesta obtenida por el Comisionado de Inclusión social y Lucha contra la pobreza energética, a cierre de este ejercicio, la documentación se encuentra en estudio técnico.

EQ 0894/2015: Sobre el retraso excesivo en la aprobación definitiva del nuevo Plan de Vivienda Canario, 2013 - 2016.

Investigación de oficio al Instituto Canario de la Vivienda, al tener conocimiento esta Defensoría de la existencia del borrador del Decreto por el que se regulará el Plan de Vivienda de Canarias, pero, sin saber los objetivos del mismo, ni siquiera las posibles soluciones que se van a aportar para resolver las necesidades de los ciudadanos que carecen absolutamente de los medios para poder acceder a una vivienda digna y, ante el retraso excesivo en la aprobación definitiva del nuevo Plan de Vivienda y Rehabilitación de Canarias, 2013-2016, se formula Recomendación ante la urgencia, para que se proceda a su aprobación definitiva sin más dilación y tras ello, se aprueben las órdenes de desarrollo precisas para la materialización de las políticas de vivienda.

Teniendo en cuenta, las consecuencias negativas que genera el retraso excesivo que preside la aprobación definitiva del nuevo Plan de Vivienda y Rehabilitación de Canarias, hacia aquellas personas más vulnerables, resaltamos que cada vez son más numerosas las quejas que se reciben en el Diputado del Común, en la que los ciudadanos demandan una pronta solución a la precaria situación que padecen en cuanto al acceso y adjudicación de una vivienda digna y adecuada.

Considerando el informe recibido del Instituto Canario de la Vivienda, al cierre del presente, que, entre otras cuestiones plantea:

*"Los Trámites pendientes, del referido anteproyecto:*

*-Aprobación del pleno del Consejo de dirección del ICAVI, a propuesta de la dirección de ese organismo autónomo.*

*-Someterlo a la consideración Gobierno, a efectos de solicitar dictamen del Consejo Económico y social de Canarias.*

*-Toma en consideración del proyecto del Plan de Vivienda por el Gobierno Autónomo, para si se estima oportuno, remitirlo al Parlamento para su pronunciamiento.*

*-Aprobación del Gobierno de Canarias del Plan de Vivienda de Canarias".*

Añadiendo en el apartado C del informe:

*"(...) No obstante lo anterior y, a lo que en el Plan de vivienda se contemplaba una vigencia 2013-2016, es voluntad del Instituto Canario de la vivienda no avanzar este documento por*

*entender que sería aprobado y entraría en vigor de una manera extemporánea, entendiendo además que no responde en su redacción actual a muchos retos que se plantean en la política de vivienda.*

*Los esfuerzos de este centro Directivo supondrán a lo largo de 2016, la elaboración del siguiente Plan (2017-2020), esfuerzo en el que esperamos contar con la participación y apoyo de la institución a la que usted representa en su calidad de Diputado del Común".*

Como esta respuesta ha sido remitida a este Comisionado a la fecha de cierre de este informe anual, pasó a estudio técnico de la Letrada-asesora de área, para su valoración.

### **Área de Servicios Sociales**

EQ 1095/2015: Se tramitó en el año 2015 una actuación de oficio en materia de servicios sociales, a partir de la toma en conocimiento en el mes de julio de 2015 de la existencia de personas sin hogar que permanecen en la puerta de un comercio en la Avenida de Las Tirajanas, en Vecindario, isla de Gran Canaria.

El Diputado del Común se dirigió al Ayuntamiento de Santa Lucía solicitando informe al respecto. Una vez remitido, se nos comunicó que conocen al menos a seis personas en la situación denunciada, sin embargo, a solo dos de ellos se les lleva a cabo un seguimiento puntual. Además, una de ellas ya cuenta con alojamiento; Respecto a los restantes, no han tenido éxito en el proceso de intervención.

Por todo ello, se solicitó nueva información con el fin de que nos indicaran, de forma extensiva, qué actuaciones iban a realizar en apoyo de las personas que no han alcanzado una solución satisfactoria, y sobre todo, qué alternativa real existe de que puedan acceder a algún tipo de alojamiento o centro de acogida de personas. Respuesta pendiente de recibirse al cierre del ejercicio.

### **Área de Servicios Públicos**

EQ 1453/2015: Se inició, a finales del ejercicio de 2015, actuación de oficio, al tener conocimiento de la denegación de solicitudes de empadronamiento, por parte de algunas Administraciones Municipales Canarias, de personas que residen en infraviviendas (chabolas, caravanas, cuevas, etc... o incluso en ausencia total de techo).

Existían antecedentes en esta Institución, de denegaciones de empadronamiento, en los expedientes de queja con las referencias EQ 1408/2015, EQ 1412/2015, que fueron resueltos de forma favorable, previa intervención del Diputado del Común, procediendo a realizar la inscripción padronal, por lo que se consideró oportuno solicitar informe a los Ayuntamientos Canarios al respecto.

Asimismo, se envió comunicación a la Federación Canaria de Municipios (FECAM) dándole cuenta de los antecedentes de queja de denegaciones de empadronamiento e informándoles que se había remitido escrito, a las Alcaldesas y a los Alcaldes de Canarias, para que nos informaran del cumplimiento de la Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría de la Presidencia, por la que se publica la Resolución de 30 de enero de 2015, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Coordinación de Competencias con la Comunidad Autónoma y Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre gestión del padrón municipal, y en concreto, sobre el punto 3. Casos Especiales de Empadronamiento, 3.3. empadronamiento de personas sin domicilio (B.O.E. de 24 de marzo de 2015, núm. 71) en la que se recoge, entre otras cuestiones: *"...El Padrón debe reflejar el domicilio donde realmente vive cada vecino del municipio y de la misma manera que la inscripción padronal es completamente independiente de las controversias jurídico-privadas sobre la titularidad de la vivienda, lo es también de las circunstancias físicas, higiénico-sanitarias o de otra índole que afecten al*

*domicilio. En consecuencia, las infraviviendas (chabolas, caravanas, cuevas, etc. e incluso ausencia total de techo) pueden y deben figurar como domicilios válidos en el Padrón...”.*

### **Área de La Situación de la Dependencia**

EQ 1635/2015: Sobre la Evaluación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) en Canarias.

Como en años anteriores, iniciada esta nueva legislatura, se mantuvieron reuniones con los responsables de la Viceconsejería de Políticas Sociales y Vivienda y de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad. A la vez que se resolvió iniciar una actuación de oficio para recabar información de los responsables autonómicos del Servicio de Dependencia, sobre los siguientes particulares: errores en la estadística del Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia identificado por sus siglas SISAAD, elaborada por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) con los datos facilitados por cada Comunidad Autónoma; aplicación del copago; de las personas físicas y jurídicas acreditadas para la prestación del servicio de atención domiciliaria del SAAD, benefactoras indirectas de la prestación económica vinculada a la contratación de ese servicio; el desarrollo normativo vigente: adaptación y aprobación de nuevas disposiciones y normativa; estado general de las quejas y falta de respuesta en plazo y de colaboración con las actuaciones del Diputado del Común.

Al cierre de esta memoria se solicitó información sobre la aplicación y ejecución del SAAD de la que se dará cuenta en el informe anual siguiente.

### **Área de Personas Mayores**

EQ 1233/2015: Investigación de oficio sobre las garantías de apoyo a la unidad familiar de una persona mayor, en situación de privación material severa (ausencia total de recursos), cumpliendo sentencia judicial firme, en el término municipal de Betancuria, isla de Fuerteventura. La respuesta recibida de la administración insular y municipal, así como, la dada por la autonómica, competente en materia de vivienda, determinó que entre estas se había abordado la situación y se han ido dando respuesta a las situaciones socio-familiares, esto, sin entrar a valorar la actuación y consecuencias de la actuación judicial a la que deben someterse todas las personas, con la garantía de que podrán ejercer los recursos que se estimen procedentes.

EQ 0345/2015: Relativo al estudio sobre las personas mayores de Canarias que viven solas, de cuyo resultado se dará cuenta a través de un informe extraordinario.

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

EQ 0261/2015: Esta Institución formó parte, junto al Defensor del Pueblo y las restantes defensorías autonómicas, del informe sobre la situación actual de las urgencias hospitalarias. Ha sido un trabajo técnico que, a su vez, ha contado con las diferentes aportaciones de especialistas y distintos colectivos (obra en la página web del Diputado del Común, [www.diputadodelcomun.org](http://www.diputadodelcomun.org)). Se trata de un instrumento que permite valorar la situación presente que reviste las urgencias hospitalarias dentro de la España autonómica y que ofrece resultados interesantes. Dicha investigación dio lugar posteriormente a la queja de oficio referida en aras de plasmar avances desprendidos del estudio mencionado. Finalmente, se formuló una resolución (obra en el Capítulo V de este informe) por la que se le recomendó a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias la adopción o mejora de una numeración de propuestas para potenciar el servicio de las urgencias hospitalarias, la cual fue aceptada.

### **Área de Servicios Urbanos**

EQ 1022/2015: Actuación de oficio que tiene su antecedente en las quejas EQ 1206/2012 y EQ 0906/2010, la cuales se admitieron a trámite por la falta de actuación del Ayuntamiento de Tacoronte, ante las reiteradas solicitudes de una ciudadana, cuya finalidad era que se procediera a la limpieza de los solares colindantes a su vivienda, por sus propietarios; tras la tramitación de ambos expedientes, esta Institución remitió al Ayuntamiento (en el marco del EQ 1206/2012) una resolución mediante la cual se recomendó a la máxima autoridad municipal, que se removieran los obstáculos que estaban produciendo la dilación observada en la solución del problema que afectaba a la ciudadana, llevándose a cabo las actuaciones necesarias para la resolución definitiva. Dicha resolución fue aceptada y se nos informó de las diversas gestiones hechas para localizar a todos los titulares de las propiedades anexas a la vivienda de la interesada, para que procedieran a realizar las tareas de limpieza.

Pese a la aceptación de la Resolución del Diputado del Común ya mencionada, la interesada nos comunicó, pasado un tiempo prudencial, que no se había producido la limpieza de los solares, que venía reclamando desde el año 2005, ni por los propietarios, ni tampoco por el Ayuntamiento de manera subsidiaria, con el correspondiente cargo sobre los titulares de la propiedad afectada, dando cumplimiento al Decreto del Concejal Delegado de Urbanismo de diciembre de 2013.

Vistos los antecedentes expuestos, considerando que según regula la vigente Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC), la actuación de las Administraciones Públicas debe regirse por criterios de impulso de oficio (artículo 74) y celeridad (artículo 75), en todos sus trámites, lo que además, constituye una exigencia ineludible del principio constitucional de eficacia administrativa, consagrado en el artículo 103.1 de la Constitución española, esta Institución consideró oportuno abrir queja de oficio para investigar la cuestión de fondo, así como la aparente falta de diligencia administrativa en la resolución del problema planteado por la ciudadana afectada.

### **Área de Política Territorial**

EQ 1813/2015: Esta investigación de oficio fue incoada por la inactividad del Ayuntamiento de Telde ante una obra, presuntamente, ilegal denunciada por una ciudadana, la cual había sido objeto de la queja EQ 0737/2013, archivada en el Diputado del Común por la falta de colaboración del anterior grupo de gobierno municipal. Dicha actuación está en trámite.

EQ 1614/2015: Queja incoada para efectuar el seguimiento de una orden de demolición de una obra ilegal dictada por el Ayuntamiento de Adeje, adoptada como consecuencia de la tramitación del EQ 0626/2013, (archivado por solución). La investigación está en tramitación.

EQ 1613/2015: Actuación aperturada para comprobar los actos administrativos que adopte la Consejería de Obras Públicas del Gobierno de Canarias al haber aceptado la Resolución del Diputado del Común en la queja EQ 1594/2013 (archivada por solución), decisión en la que se le recordó su deber legal de inscribir los bienes inmuebles expropiados en los registros del Catastro Inmobiliario y de la Propiedad, y, como consecuencia de ello, se realice la protección del patrimonio público, presuntamente usurpado, por unos particulares. Queja de la que se dará cuenta en el próximo ejercicio.

EQ 0472/2015: la presente investigación de oficio vino motivada para indagar las razones por las que el Ayuntamiento de La Oliva, como la Consejería de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial del Gobierno de Canarias, no han impedido las acciones posteriores desarrolladas por la Junta de Compensación Los Lagos del Cotillo, la cual fue disuelta por el Ayuntamiento de La Oliva el 5 de octubre de 1996, sin embargo siguió operando muchos años más tarde, inactividad que al parecer ha causado daños a los miembros de la junta. Actuación que está en curso, destacando la falta de colaboración del Ayuntamiento de La Oliva en remitir su información.

### Área de Economía y Hacienda

EQ 1644/2015: Queja de oficio dirigida al Ayuntamiento de Telde, relativa a la falta de colaboración con otra investigación, EQ 1054/2013, donde se terminó declarando obstruccionista a dicha administración, ante la reiterada falta de colaboración con la investigación de esta Institución, cuyo objeto había sido sobre la falta de respuesta a la solicitado por unos ciudadanos, sobre una obra realizada en la modificación de los vestuarios del Campo de Fútbol del Goro, en la que la Administración municipal seguía adeudando, a los promotores de la queja, varias facturas, que además, habían sido múltiples los escritos y la documentación aportada por los interesados, sin que hasta el cierre del presente año, se le haya dado algún tipo de respuesta.

EQ 0805/2015: Investigación de oficio relativa a la actuación del Ayuntamiento de Telde sobre la razón de no dar cumplimiento a su propia Resolución de 4 de febrero de 2015, por la que accedió a la recomendación del Diputado del Común, y por tanto, revocaba las liquidaciones practicadas al sujeto pasivo del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) de los ejercicios 1996 y 1997 y la girada por Contribución Especial girada en el año 1997, correspondiente al asfaltado de la calle del interesado. También, de cómo se iba a proceder a la devolución de lo recaudado indebidamente, con sus correspondientes intereses legales. En el año que se informa no ha llegado la comunicación necesaria del Ayuntamiento de Telde para concluir la actuación, por lo que se dará cuenta en el próximo ejercicio.

### Área de Obras Públicas

EQ 0239/2015: Se inició en el ejercicio 2015 esta investigación de oficio motivada porque, de nuevo, la ciudadana (promotora del EQ 0175/2015 y anterior EQ 0020/2012) se dirigió a esta Institución poniendo de manifiesto que sigue sin asumirse, por ninguna de las Administraciones concernidas, Ayuntamiento de La Laguna, Cabildo Insular de Tenerife, Hospital Universitario de Canarias, la competencia sobre la titularidad, mantenimiento y conservación del vial de acceso al Hospital Universitario de Canarias.

Constaba en los archivos del Diputado del Común, informes de las Administraciones antes citadas, relativos a la inadmisión, por falta de competencia, de reclamación de responsabilidad patrimonial, por daños ocasionados a vehículo por socavón en el vial de acceso al Hospital Universitario de Canarias, por lo que se consideró oportuno solicitar informe técnico al Cabildo de Tenerife, al Ayuntamiento de La Laguna y al Hospital Universitario de Canarias, con el fin de aclarar a qué Administración Pública le correspondía la titularidad, mantenimiento y conservación del Vial de Acceso al Hospital Universitario de Canarias y, deducir así, cuál era la responsable.

Valorado los informes técnicos enviados por las mencionadas administraciones públicas, en dónde se puso de manifiesto que la titularidad, mantenimiento y conservación del *Vial de Acceso al Hospital Universitario de Canarias*, sigue siendo desconocida por esas administraciones, este Comisionado parlamentario remitió resolución al Cabildo de

Tenerife, al Ayuntamiento de La Laguna y al Hospital Universitario de Canarias, recomendando que adopten las medidas oportunas que procedan y se coordinen en orden a determinar la titularidad, mantenimiento y conservación del citado vial, para evitar que los ciudadanos tengan que acudir en última instancia a la tutela judicial, por desconocer las Administraciones aquí concernidas sus competencias, pues entiende esta Institución que la solución no pasa por inadmisión automática por falta de competencia, con traslado de expediente de una a otra Administración, pues este proceder administrativo va en contra de los principios que deben regir la *Buena Administración*, además de obligar al ciudadano a asumir, los costes de las reclamaciones patrimoniales que pudieran plantearse en el vial en cuestión y que el recurso, en vía jurisdiccional, le obligaría, en última instancia y la dilación de la solución.

### Área del Menor

EQ 1676/2015: El Diputado del Común ha incoado una investigación de oficio para supervisar la adecuada adaptación de la normativa canaria en materia de menores a los cambios producidos, en aquél ámbito, tras la publicación de la Ley Orgánica, L.O., 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia y la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.

La citada L.O. 8/2015, tiene como objeto establecer una normativa que sirva de marco a las Comunidades Autónomas en el desarrollo de su respectiva legislación de protección de menores. En similar sentido se establece en la mencionada Ley 26/2015, que pretende ser una referencia para las comunidades autónomas en el desarrollo de su respectiva legislación en la materia.

Las competencias de la Comunidad Autónoma vienen recogidas en los puntos 13 y 14 del artículo 30 de la vigente L.O. 10/1982, de 10 de agosto, de Estatuto de Autonomía de Canarias. Así, Canarias tiene competencia exclusiva en “*asistencia social y recursos sociales*” y en “*instituciones públicas de protección y tutela de menores*”.

La implementación de las referidas competencias, se llevó a cabo, fundamentalmente, a través de la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de atención integral a los menores. La norma ha sido desarrollada en varias materias: Decreto 200/1997, 7 agosto, por el que se regula la habilitación de las entidades colaboradoras de adopción internacional; Decreto 54/1998, 17 abril, por el que se regulan las actuaciones de amparo de los menores en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias; Decreto 99/1998, 26 junio, por el que se regula la composición, organización y funciones de la Comisión de Menores; Decreto 40/2000, 15 marzo, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento de los centros de atención a menores en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias; Decreto 48/2003, 30 abril, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento sancionador en materia de atención a menores o el Decreto 137/2007, 24 mayo, por el que se regulan los procedimientos administrativos previos a la constitución de la adopción y el Registro de Adopción.

Las novedades legislativas hacen necesario realizar una adaptación de la normativa canaria a la estatal, después de las últimas modificaciones establecidas. Dentro del proceso de investigación, un apartado viene relacionado con los cambios normativos o, en su caso, las instrucciones, órdenes de servicio o protocolo cualquiera a establecer por la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, con el objetivo de dar cumplimiento al artículo 22 quinquies de la L.O. 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil. Dicho artículo dispone que “Las memorias del análisis de impacto normativo que deben acompañar a los anteproyectos de ley y a los proyectos de reglamentos incluirán el impacto de la normativa en la infancia y la adolescencia.”

El Diputado del Común ha interesado al referido Departamento indicación del Centro Directivo competente para la elaboración de las memorias referidas y de los recursos económicos, humanos, infraestructurales y materiales que se dispondrán para la finalidad reseñada.

## **CAPÍTULO VII**

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



## **CAPÍTULO VII**

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

En las memorias de los ejercicios 2013 y 2014 se decidió incluir este nuevo capítulo, motivado por la falta de remisión en plazo por algunas Administraciones Públicas de Canarias (AAPP) de los informes solicitados por esta Institución, para la investigación de las correspondientes quejas, que obrando así, demoran la investigación del Diputado del Común más allá de lo razonable, como también, la resolución de la correspondiente queja. Por ello, señalamos que las mismas no responden al concepto de *Buena Administración*, y, por ende, de *Buen Servicio* al ciudadano.

Igualmente, ya dijimos en el informe anual 2014 que esta defensoría había reducido los trámites burocráticos reiterativos de la obligación de colaborar con las investigaciones del Diputado del Común a las AAPP, así como la reducción del plazo para contestarle, de 30 días hábiles a 15. Pues bien, mediante Resolución del 15 de octubre de 2015 del Diputado del Común, en un intento de ser más efectivos y eficientes en la resolución de las quejas, nos hemos reducido los plazos de tramitación interna a la mitad, en torno a 5 días, en la generalidad de ellos.

Así, si una AAPP no remite su información en el plazo de 15 días desde que se le solicitó, se le recuerda su deber legal de colaborar con las investigaciones del Diputado del Común, otorgándole, un nuevo plazo de 15 días para ello, pero, con la advertencia de que si en ese plazo no lo remite, se le declarará Obstruccionista con la labor de este defensor; si vence el plazo anterior, se le Advierte, (para el caso de que no se le haya advertido con el anterior recordatorio del deber legal de colaborar) de que se le va a declarar obstruccionista, si no remite su informe en el plazo de 5 días; y, si venciera este mismo, se le declarará Obstruccionista y entorpecedor de la labor de esta Institución.

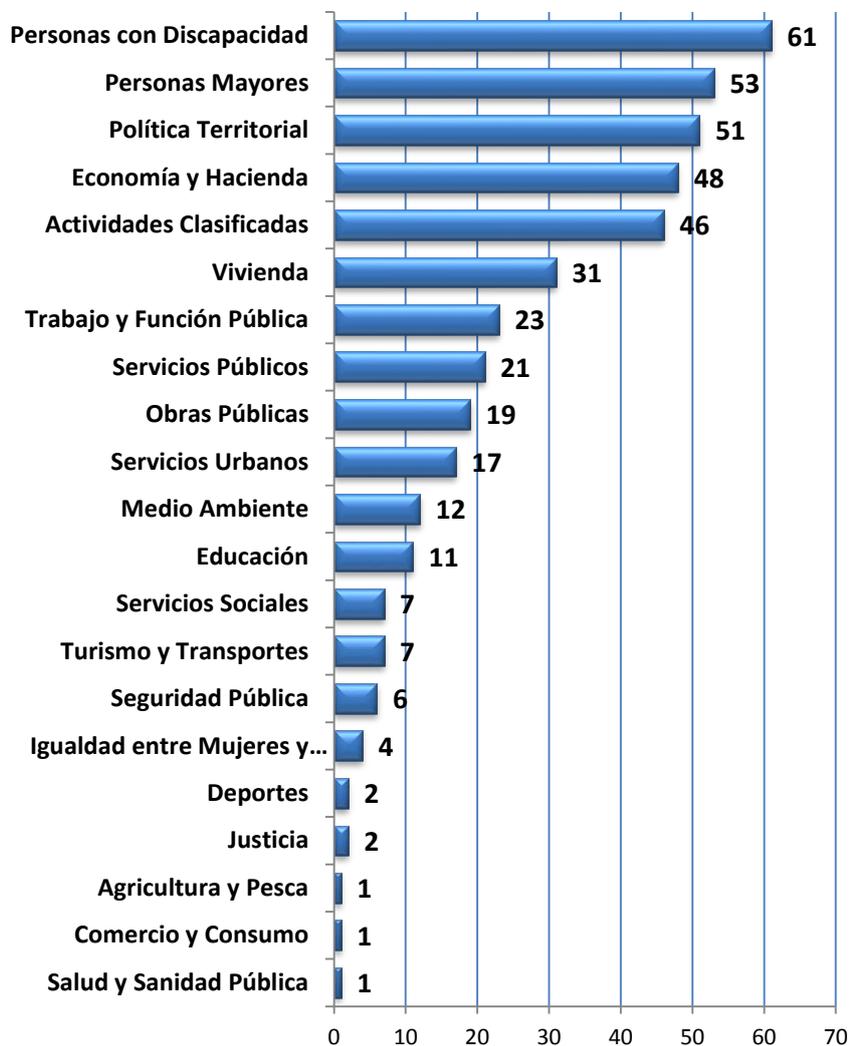
Todo ello, además de que si no se recibe una respuesta expresa en plazo al segundo requerimiento del Diputado del Común, su personal técnico-asesor efectúa gestiones personales con los respectivos servicios, con el fin de conocer de primera mano las razones de la demora en la respuesta, y, valorar la posibilidad o no de declarar obstruccionista al titular del órgano o servicio administrativo correspondiente, o en otro caso, concederle un nuevo plazo de 5 días para remitir la respuesta administrativa.

Por lo anterior, se han enviado 424 resoluciones de recordatorios de deberes legales de colaborar, 108 Advertencias de declaración de obstruccionismo y se han declarado 8 Obstruccionismo, que luego se detallaran.

#### **I.- Relación de Administraciones Públicas de Canarias (424) a las que se les ha Recordado el Deber Legal de Colaborar con el Diputado del Común.**

Las siguientes AAPP, que ya llevaban como mínimo casi 2 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 Personas con Discapacidad (61):

- Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda - Dirección General de Dependencia y Discapacidad: 59 (EQ 0136/2014, EQ 0261/2014, EQ-0343/2014, EQ 0353/2014, EQ 0373/2014, EQ 0397/2014, EQ 0465/2014, EQ 0505/2014, EQ 0521/2014, EQ 0634/2014, EQ 0757/2014, EQ 0879/2014, EQ 1289/2014, EQ 1394/2014, EQ 1411/2014, EQ 0004/2015, EQ 0054/2015, EQ 0223/2015, EQ 0295/2015, EQ 0304/2015, EQ 0321/2015, EQ 0386/2015, EQ 0404/2015, EQ 0406/2015, EQ 0407/2015, EQ 0409/2015, EQ 0416/2015, EQ 0425/2015, EQ 0476/2015, EQ 0487/2015, EQ 0568/2015, EQ 0583/2015, EQ 0585/2015, EQ 0607/2015, EQ 0614/2015, EQ 0638/2015, EQ 0742/2015, EQ 0743/2015, EQ 0809/2015, EQ 0842/20105, EQ 0858/2015, EQ 0876/2015, EQ 0891/2015, EQ0904/2015,EQ0915/2015, EQ0940/2015, EQ0949/2015, EQ1032/2015, EQ

1061/2015, EQ1062/2015, EQ1066/2015, EQ1074/2015, EQ1081/2015, EQ1090/2015, EQ1103/2015, EQ 1104/2015, EQ1140/2015, EQ 1155/2015, EQ1160/2015).

- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: 1(EQ 0230/2014)
- Ayuntamiento Santa María de Guía: 1 (EQ 0697/2014).

### **2.- Área de Personas Mayores (53):**

- Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda - Dirección General de Dependencia y Discapacidad: 53 (EQ 0552/2014, EQ 0771/2014, EQ 0776/2014, EQ 0813/2014, EQ 0966/2014, EQ 1184/2014, EQ 1280/2014, EQ 1324/2014, EQ 1363/2014, EQ 1454/2014, EQ 1463/2014, EQ 15761/2014, EQ 1578/2014, EQ 1628/2014, EQ 0045/2015, EQ 0065/2015, EQ 0067/2015, EQ 0082/2015, EQ 0087/2015, EQ 0132/2015, EQ 0174/2015, EQ 0196/2015, EQ 0217/2015, EQ 0247/2015, EQ 0251/2015, EQ 0252/2015, EQ 0280/2015, EQ 0309/2015, EQ 0335/2015, EQ 0340/2015, EQ 0416/2015, EQ 0443/2015, EQ 0461/2015, EQ 0462/2015, EQ 0468/2015, EQ 0573/2015, EQ 0593/2015, EQ 0609/2015, EQ 0637/2015, EQ 0642/2015, EQ 0660/2015, EQ 0672/20105, EQ 0679/2015, EQ 0690/2015, EQ 0698/2015, EQ 0767/2015, EQ0811/2015, EQ0824/2015, EQ0849/2015, EQ0872/2015, EQ 0981/2015, EQ 1010/2015, EQ1171/2015).

### **3.- Área de Política Territorial (51):**

- Ayuntamiento de Adeje: EQ.-0520/2015
- Ayuntamiento de Arucas: EQ.-0154/2015; EQ.-0629/2015
- Ayuntamiento de Breña Baja: EQ.-0991/2014
- Ayuntamiento de Candelaria: EQ.-1445/2012; EQ.-0130/2015
- Ayuntamiento de El Paso: EQ.-0672/2014; EQ.-0014/2015; EQ.-0348/2015
- Ayuntamiento de El Rosario: EQ.-0304/2014; EQ.-1453/2014
- Ayuntamiento de Ingenio: EQ.-1546/2014
- Ayuntamiento de La Orotava: EQ.-1205/2014
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: EQ.-1184/2011; EQ.-1591/2014; EQ.-0373/2015; EQ.-0488/2015
- Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane: EQ.-1224/2010; EQ.-1409/2013
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: EQ.-0444/2014; EQ.-0736/2015
- Ayuntamiento de Puntagorda: EQ.-0633/2015
- Ayuntamiento de Puntallana: EQ.-0049/2012
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana: EQ.-1638/2014; EQ.-0028/2015
- Ayuntamiento de San Andrés y Sauces: EQ.-0005/2015
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: EQ.-0097/2013; EQ.-0059/2015
- Ayuntamiento de San Mateo: EQ.-0075/2015
- Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera: EQ.-1151/2014; EQ.-1152/2014
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: EQ.-0978/2014; EQ.-0043/2015 (2)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: EQ.-1479/2014; EQ.-0083/2015 (2) Gerencia Urbanismo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: EQ.-0120/2015; EQ.-0523/2015; EQ.-0755/2015.
- Ayuntamiento de Tegueste: EQ.-0140/2015
- Ayuntamiento de Teror: EQ.-0209/2015

- Ayuntamiento de Tijarafe: EQ.-0449/2014
- Ayuntamiento de Tinajo: EQ.-0817/2015
- Ayuntamiento de Valleseco: EQ.- 1635/2014
- Cabildo de La Palma: EQ.-0589/2015
- Cabildo de Gran Canaria: EQ.-0547/2011
- Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento del Gobierno de Canarias: EQ.-1002/2011
- Consejería de Obras Públicas y Transportes del Gobierno de Canarias: EQ 0531/2014
- Instituto Canario de la Vivienda, del Gobierno de Canarias: EQ 0115/2015; EQ 0154/2015

#### **4.- Área de Economía y Hacienda (48):**

- Agencia Tributaria Canaria: 22:- EQ.- 0593/2014, EQ.- 1030/2014, EQ.-1208/2014, EQ.-1209/2014, EQ.-1266/2014, EQ.-1274/2014, EQ.-1376/2014, EQ.-1461/2014, EQ.-1637/2014, EQ.-0074/2015, EQ.-0183/2015, EQ.-0194/2015, EQ.-0296/2015, EQ.-0349/2015, EQ.-0355/2015, EQ.-0364/2015, EQ.-0492/2015, EQ.-0677/2015, EQ.-0700/2015, EQ.-0731/2015, EQ.- 0780/2015, y EQ.-0886/2015.
- Cabildo de Tenerife: EQ.-0141/2014.
- Valora Gestión Tributaria: EQ.-0935/2014.
- Consorcio de Tributos de Tenerife: EQ.-0015/2015.
- Mancomunidad del Norte de Tenerife: EQ.-0838/2014.
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: EQ.-1296/2014, EQ.-1045/2015, y EQ.-1144/2015.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: EQ.-0504/2014, EQ.-1334/2014, y EQ.-0019/2015.
- Ayuntamiento de Pájara: EQ.-0213/2014, yEQ.-0007/2015.
- Ayuntamiento de Teguiise: EQ-0338/2014.
- Ayuntamiento de La Oliva: EQ.-0405/2014, EQ.-0581/2015, y EQ.-0924/2015.
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: EQ.-0885/2014.
- Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana: EQ.-0979/2014, y EQ.-0368/2015.
- Ayuntamiento de Telde: EQ.-1065/2014, y EQ.-1317/2014.
- Ayuntamiento de Ingenio: EQ.-1245/2014.
- Ayuntamiento de Arucas: EQ.-1487/2014.
- Ayuntamiento de Arona: EQ.-0107/2015.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: EQ.-0197/2015.
- Ayuntamiento de Mogán: EQ.-0447/2015.

#### **5.- Área de Actividades Clasificadas (46):**

- Ayuntamiento de El Sauzal: EQ 0846/2015
- Ayuntamiento de Tías: EQ 0169/2015; EQ 1188/2015
- Ayuntamiento de San Bartolomé: EQ 0214/2015
- Ayuntamiento Puerto de La Cruz: EQ 0489/2015; EQ 0969/2015; EQ 1252/2014; EQ 1403/2014
- Ayuntamiento de Los Realejos: EQ 0533/2015; EQ 1443/2014 (en 2 ocasiones); EQ 1232/2015
- Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera: EQ 0647/2015
- Ayuntamiento de Valle Gran Rey: EQ 0749/2015
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: EQ 0753/2015; EQ 1070/2015; EQ 0299/2014

- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: EQ 0831/2015; EQ 0676/2014; EQ 1480/2014; EQ 1467/2014; EQ 0452/2014
- Ayuntamiento de Granadilla de Abona: EQ 1076/2015; EQ 1077/2015
- Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane: EQ 1540/2014; EQ 0591/2015
- Ayuntamiento de Tinajo: EQ 0391/2015
- Ayuntamiento de Güímar: EQ 0148/2015
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: EQ 0425/2014; EQ 1387/2014; EQ 0792/2015
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: EQ 0186/2015; EQ 1551/2013
- Ayuntamiento de Arucas: EQ 0225/2015 (en dos ocasiones); EQ 0366/2013
- Ayuntamiento de Moya: EQ 0704/2013
- Ayuntamiento de Tacoronte: EQ 0389/2014
- Ayuntamiento de Icod de Los Vinos: EQ 0853/2014 (en 2 ocasiones)
- Ayuntamiento de Telde: EQ 1016/2014
- Consejo Insular de Aguas de El Hierro: EQ 1048/2014
- Ayuntamiento de La Oliva: EQ 1085/2014
- Ayuntamiento de Guía de Isora: EQ 1237/2015
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana: EQ 1110/2015
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: EQ 1522/2014

### **6.- Área de Vivienda (31):**

- EQ 0671/2014: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 1057/2014: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 1464/2014: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 1502/2014: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 1544/2014: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 0042/2015: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 0116/2015: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 0245/2015: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 0258/2015: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 0339/2015: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 0359/2015: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 0604/2015: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 0674/2015: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 0773/2015: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 0816/2015: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 0916/2015: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 0997/2015: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 0998/2015: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 0999/2015: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 1000/2015: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 1001/2015: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 1002/2015: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 1003/2015: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 1004/2015: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 1005/2015: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 1006/2015: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 1007/2015: Instituto Canario de la Vivienda

- EQ 1200/2015: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 1221/2015: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 1399/2015: Instituto Canario de la Vivienda
- EQ 1457/2015: Instituto Canario de la Vivienda

### **7.- Área de Trabajo y Función Pública (23):**

- Ayuntamiento de San Bartolomé: EQ.-0008/2015
- Ayuntamiento de Teror: EQ.-0210/2015; EQ.-0248/2015
- Cabildo Lanzarote: EQ.-0196/2014
- Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda: EQ.-0096/2013
- Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad: EQ-1077/2014; EQ.-0060/2015; EQ.-0481/2015; EQ.-0619/2015;
- Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad: EQ.-0982/2013; EQ.-0060/2015; EQ.-0166/2015
- Consejería de Sanidad: EQ.-1259/2013
- Presidencia del Gobierno: EQ.-0039/2015
- Servicio Canario de Empleo: EQ.-0050/2015; EQ.-0288/2015; EQ.-0456/2015; EQ-0522/2015; EQ.-0594/2015; EQ.-0661/2015; EQ.-0729/2015
- Servicio Canario de la Salud: EQ.-0791/2015
- Hospital General de La Palma: EQ.-1138/2014

### **8.- Área de Servicios Públicos (21):**

- Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento del Gobierno de Canarias: 1 (EQ0105/2015)
- Ayuntamiento de Tacoronte: 2 (EQ0222/2015)
- Ayuntamiento de Granadilla: 1 (EQ0352/2015)
- Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento del Gobierno de Canarias: 1 (EQ0352/2015)
- Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento del Gobierno de Canarias: 2 (EQ0464/2015)
- Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento: 1 (EQ 0500/2015)
- Ayuntamiento de Arrecife: 1 (EQ 0564/2015)
- Ayuntamiento de Arona: 2 (EQ 0600/2014)
- Cabildo Insular de la Palma: 1 (EQ 0632/2015)
- Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento: 1 (EQ-0630/2015)
- Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento: 1 (EQ-0631/2015)
- Ayuntamiento de la Orotava: 2 (EQ-0669/2014)
- Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento: 1 (EQ-0863/2014)
- Ayuntamiento de Puerto de la Cruz: 1 (EQ-1252/2015)
- Ayuntamiento de Mogán: 1 (EQ-1360/2015)
- Ayuntamiento de Granadilla: 1 (EQ-1367/2015)
- Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento: 1 (EQ-1423/2015)

### **9.- Área de Obras Públicas (19):**

- Ayuntamiento de Antigua: 1 (EQ 0144/2015)
- Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural: 2 (EQ 0222/2014)
- Ayuntamiento de S. Cristóbal de la Laguna: 1 (EQ 0239/2015)

- Cabildo Insular de Tenerife: 1 (EQ 0239/2015)
- Hospital Universitario de Canarias: 1 (EQ 0239/2015)
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 1 (EQ 0353/2015)
- Consejería de Obras Públicas y Transporte: 1 (EQ 0458/2015)
- Consejería de Obras Públicas y Transporte: 1 (EQ 0525/2015)
- Ayuntamiento de los Realejos: 2 (EQ 0588/2015)
- Consejería de Obras Públicas y Transporte: 1 (EQ 0611/2015)
- Puertos Canarios: 1 (EQ 0721/2015)
- Ayuntamiento de la Victoria de Acentejo: 1 (EQ 0926/2015)
- Cabildo de Gran Canaria: 1 (EQ 1039/2013)
- Ayuntamiento de Granadilla: 1 (EQ 1166/2015)
- Ayuntamiento de Telde: 1 (EQ 1085/2013)
- Ayuntamiento de Telde: 1 (EQ 1621/2014)
- Consejería de Obras Públicas y Transporte: 1 (EQ 1621/2014)

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

- Ayuntamiento de Haría: 3 (EQ 0068/2015, EQ-0418/2015).
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana: 1 (EQ 0110/2015).
- Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera: 1 (EQ 0433/2015).
- Ayuntamiento de Güimar: 1 (EQ 0666/2015).
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 1 (EQ 0716/2015).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 2 (EQ 1203/2015, EQ 1013/2014).
- Ayuntamiento de Tacoronte: 1 (EQ 1022/2015).
- Ayuntamiento de Telde: 1 (EQ 1308/2015).
- Consorcio Abastecimiento de Agua de Fuerteventura: 1 (EQ 0423/2015).
- Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria: 3 (EQ 0801/2015, EQ 0806/2015, EQ 0808/2015).
- Cabildo de Lanzarote: 1 (EQ 1465/2014).
- Empresa Mixta de Aguas de Las Palmas (EMALSA): 1 (EQ 1590/2014).

**11.- Área de Medio Ambiente (12):**

- Ayuntamiento de San Andrés y Sauces: EQ 1343/2014.
- Demarcación de Costas de Canarias: EQ 1063/2014;
- Viceconsejería de Medio Ambiente del Gobierno de Canarias: EQ 1466/2014;
- Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria: EQ 0603/2015.
- Ayuntamiento de la Villa de Mazo: EQ 1170/2015.
- Ayuntamiento de Tías: EQ 0990/2015; EQ 1188/2015; EQ 0561/2015;
- Ayuntamiento de Teguiise: EQ 0990/2015
- Ayuntamiento de Arrecife: EQ 0990/2015
- Ayuntamiento de Haría: EQ 0990/2015
- Cabildo Insular de Lanzarote: EQ 0990/2015.

**12.- Área de Educación (11):**

- Consejería de Educación y Universidades: 10 (EQ 0933/2014, 0939/2014, 0804/2015, 0814/2015, 0827/2015, 0828/2015, 0859/2015, 0946/2015, 1269/2015, 1324/2015).
- Dirección General de Infancia y Familia: 1 (EQ 1001/2014)

**13.- Área de Servicios Sociales (7):**

- Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda (Dirección General de Políticas Sociales e Inmigración: 1 (EQ 0122/2014).
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 1 (EQ 0778/2014).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 2 (EQ 0097/2015; EQ 0457/2015).
- Ayuntamiento de Telde: 2 (EQ 0363/2015; EQ 0857/2015).
- Ayuntamiento de Arrecife: 1 (EQ 1210/2014).

**14.- Área de Turismo y Transportes (7):**

- Ayuntamiento de La Oliva: 2 (EQ 0011/2015, EQ 0095/2015).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 1 (EQ 0151/2015).
- Ayuntamiento de Puerto de La Cruz: 1 (EQ 0507/2014).
- Ayuntamiento de Haría: 1 (EQ 1260/2014).
- Dirección General de Comercio y Consumo: 1 (EQ 0102/2015).
- Consejería de Educación: 1 (EQ 0176/2015).

**15.- Área de Seguridad Pública (6):**

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 2 (EQ 1146/2014 y EQ 0354/2015).
- Cabildo de La Palma: 1 (EQ 1256/2014).
- Ayuntamiento de Arona: 1 (EQ 1292/2014).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 2 (EQ 0685/2015 y EQ 0812/2015).

**16.- Área de Igualdad entre Mujeres y Hombre y Violencia de Género (4):**

- Radio Televisión Canaria, RTVC: 1 (EQ 0118/2015).
- Ayuntamiento de Santa Úrsula: 1 (EQ 0928/2015).
- Instituto Canario de la Vivienda: 1 (EQ 0998/2015).
- Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad: 1 (EQ 1427/2013).

**17.- Área de Deportes (2):**

- Consejería de Pesca y Aguas del Gobierno de Canarias: EQ.-0135/2015.
- Ayuntamiento de Telde: EQ.-0855/2015.

**18.- Área de Justicia (2):**

- Decano del Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife: EQ 0645/2015.
- Secretaria de la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Gran Canaria: EQ 1359/2014.

**19.- Área de Agricultura y Pesca (1):**

- Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca del Gobierno de Canarias: EQ 1039/2014

**20.- Área de Comercio y Consumo (1):**

- Dirección General de Comercio y Consumo: 1 (EQ 0752/2015).

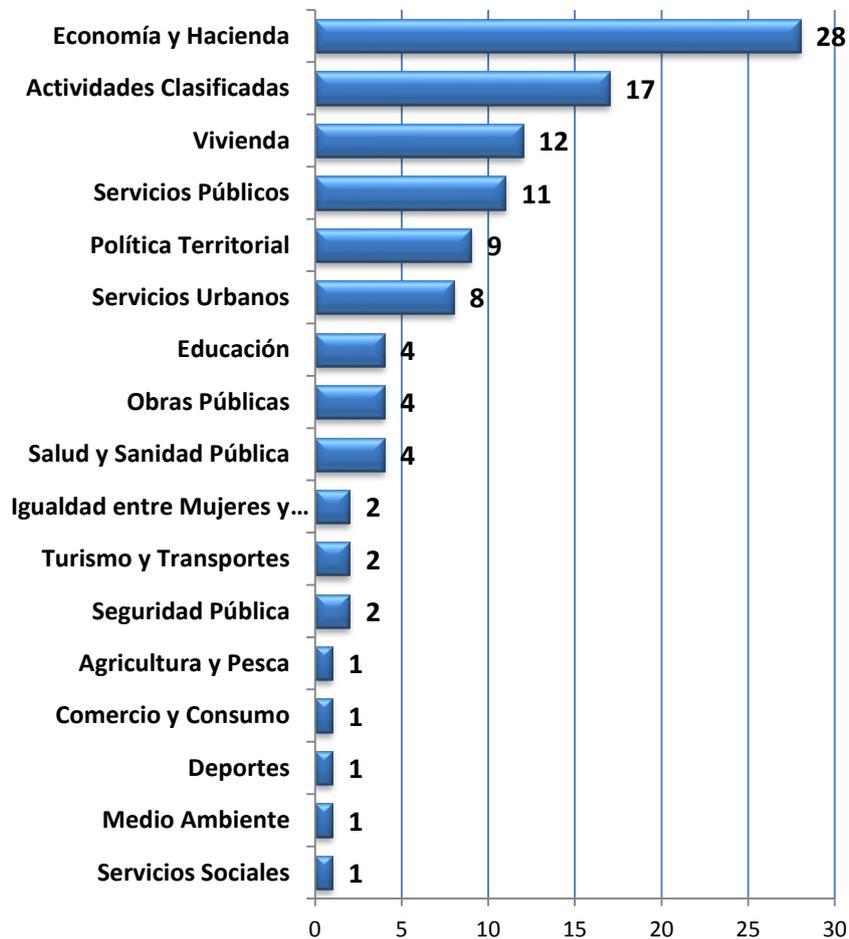
**21.- Área de Salud y Sanidad Pública (1):**

- Ayuntamiento de Puerto de la Cruz: 1 (EQ 0432/2014).

**II.- Relación de Administraciones Públicas de Canarias (108) a las que se les ha Advertido su obligación de colaborar con el Diputado del Común.**

Administraciones Públicas de Canarias que ya llevan, como mínimo, casi 2 meses y medio sin remitir los informes solicitados por esta Institución, son las siguientes:

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



**1.- Área de Economía y Hacienda (28):**

- Agencia Tributaria Canaria: EQ.-0097/2014, EQ.- 0811/2014, EQ.-1030/2014, EQ.-1208/2014, EQ.-1209/2014, EQ.-1266/2014, EQ.-1274/2014, EQ.-1376/2014, EQ.-1637/2014, EQ.-0074/2015, EQ.-0183/2015, EQ.-0296/2015, EQ.-0349/2015, EQ.-0364/2015, y EQ.-0492/2015.
- Cabildo de Tenerife: EQ.-0141/2014.
- Consorcio de Tributos de Tenerife: EQ.-0015/2015.

- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana: EQ.-1568/2013.
- Ayuntamiento de Pájara: EQ.-0213/2014, y EQ.-0007/2015.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: EQ.-0632/2014, y EQ.-0019/2015.
- Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana: EQ.-0979/2014, y EQ.-0368/2015.
- Ayuntamiento de Telde: EQ.-1065/2014, y EQ.-1317/2014.
- Ayuntamiento de Arona: EQ.-0107/2015.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: EQ.-0197/2015.

### **2.- Área de Actividades Clasificadas (17):**

- Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera: EQ 0647/2015
- Ayuntamiento de Puerto de La Cruz: EQ 0489/2015, EQ 1403/2014
- Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane: EQ 1540/2014, EQ 0491/2015
- Ayuntamiento de Tinajo: EQ 0391/2015
- Ayuntamiento de Güimar: EQ 0148/2015
- Ayuntamiento de Arucas: EQ 0225/2015
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: EQ 0299/2014
- Ayuntamiento de Tacoronte: EQ 0389/2014
- Consejo Insular de Aguas de El Hierro: EQ 1048/2014
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: EQ 0676/2014, EQ 1467/2014, EQ 0452/2014
- Ayuntamiento de La Oliva: EQ 1085/2014
- Ayuntamiento de Los Realejos: EQ 1443/2014
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: EQ 1522/2014

### **3.- Área de Vivienda (12):**

- Instituto Canario de la Vivienda: EQ 0297/2015
- Instituto Canario de la Vivienda: EQ 0395/2015
- Instituto Canario de la Vivienda: EQ 0452/2015
- Instituto Canario de la Vivienda: EQ 0493/2015
- Instituto Canario de la Vivienda: EQ 0496/2015
- Instituto Canario de la Vivienda: EQ 0510/2015
- Instituto Canario de la Vivienda: EQ 0833/2015
- Instituto Canario de la Vivienda: EQ 0388/2014
- Instituto Canario de la Vivienda: EQ 0661/2014
- Instituto Canario de la Vivienda: EQ 1275/2014
- Instituto Canario de la Vivienda: EQ 1537/2014
- Instituto Canario de la Vivienda: EQ 1567/2014

### **4.- Área de Servicios Públicos (11):**

- Ayuntamiento de Tacoronte: 1 (EQ 0222/2015)
- Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento: 1 (EQ 0105/2015)
- Ayuntamiento de Granadilla: 1 (EQ 0352/2015)
- Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento: 1 (EQ 0464/2015)
- Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento: 1 (EQ 0500/2015)
- Ayuntamiento de Arona: 1 (EQ 0600/2014)
- Cabildo de la Palma: 1 (EQ 0632/2015)
- Ayuntamiento de la Orotava: 1 (EQ 0669/2014)

- Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento: 1 (EQ 0863/2014)
- Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento: 1 (EQ 1220/2014)
- Cabildo de la Palma: 1 (EQ 1160/2015)

**5.- Área de Política Territorial (9):**

- Ayuntamiento de Adeje: EQ 0235/2014
- Ayuntamiento de Breña Alta: EQ 0293/2014
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: EQ 0617/2011
- Ayuntamiento San Bartolomé de Tirajana: EQ 1638/2014
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: EQ 0170/2013
- Ayuntamiento de Telde: EQ 1227/2014
- Ayuntamiento de Teror: EQ 0330/2013
- Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas, del Gobierno de Canarias: EQ 1323/2014
- Consejería de Obras Públicas, Transporte y Política Territorial del Gobierno de Canarias: EQ 1594/2013

**6.- Área de Servicios Urbanos (8):**

- Ayuntamiento de Haría: 1 (EQ 0068/2015).
- Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera: 1 (EQ 0433/2015).
- Ayuntamiento de Güimar: 1 (EQ 0666/2015).
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 1 (EQ 0716/2015).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 1 (EQ 1013/2014).
- Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria: 2 (EQ 0801/2015, EQ 0806/2015).
- Cabildo de Lanzarote: 1 (EQ 1465/2014).

**7.- Área de Educación (4):**

- Consejería de Educación y Universidades: 3 (EQ 0814/2015, 0827/2015 y 0859/2015).
- Dirección General de Infancia y Familia: 1 EQ (1001/2014).

**8.- Área de Obras Públicas (4):**

- Ayuntamiento de las Palmas de Gran Canaria: 2 (EQ 0353/2015 y EQ 0393/2015)
- Consejería de Obras Públicas y Transportes: 1 (EQ 0458/2015)
- Puertos Canarios: 1 (EQ 0721/2015)

**9.- Área de Salud y Sanidad Pública (4):**

- Ayuntamiento de Arona: 1 (EQ 0803/2013).
- Agencia Tributaria Canaria: 3 (EQ 1506/2013, EQ 0427/2014 y EQ 0972/2014)

**10.- Área de Igualdad entre Mujeres y Hombre y Violencia de Género (2):**

- Instituto Canario de la Vivienda: 1 (EQ 0998/2015)
- Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad: 1 (EQ 1427/2013)

**11.- Área de Seguridad Pública (2):**

- Ayuntamiento de Telde: 1 (EQ 0856/2014).
- Cabildo de La Palma: 1 (EQ 1256/2014).

**12.- Área de Turismo y Transportes (2)**

- Ayuntamiento de La Oliva: 1 (EQ 0011/2015).
- Ayuntamiento de Haría: 1 (EQ 1260/2014).

**13.- Área de Agricultura y Pesca (1):**

- Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca del Gobierno de Canarias: EQ 1039/2014.

**14.- Área de Comercio y Consumo (1):**

- Ayuntamiento de Tías: 1 (EQ 1278 /2014).

**15.- Área de Deportes (1):**

- Ayuntamiento de Telde: EQ-0855/2015

**16.- Área de Medio Ambiente (1):**

- Demarcación de Costas de Canarias: EQ 1063/2014.

**17.- Área de Servicios Sociales (1):**

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 1 (EQ 0778/2015)

**III.- Relación de Administraciones Públicas de Canarias (8) a las que se les ha declarado Obstruccionista y entorpecedora de la actividad del Diputado del Común.**

Los siguientes órganos administrativos o servicios públicos no remitieron, en ningún caso, alguna comunicación sobre lo solicitado y requerido por el Diputado del Común para la investigación de la correspondiente queja, teniendo que archivarla por falta de colaboración, y dando cuenta de ello al Parlamento de Canarias.

**1.- Área de Política Territorial (5):**

- Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás: EQ 1342/2010
- Ayuntamiento de La Oliva: EQ 0675/2012
- Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane: EQ 1537/2012; 1094/2013
- Ayuntamiento de Telde: EQ 1311/20163

**2.- Área de Justicia (2):**

- Decano del Ilustre Colegio de Procuradores de Las Palmas: EQ 1208/2013 y EQ 0391/2014.

**3.- Área de Economía y Hacienda (1):**

- Ayuntamiento de Telde: EQ 1590/2009.



## **CAPÍTULO VIII**

### Del Menor



## **CAPÍTULO VIII**

### **Del Menor**

#### ***1. Plan Canario de Infancia y Familia.***

##### **1.1 Consideraciones previas**

El Gobierno de Canarias, a través de su Presidente; el Parlamento de Canarias, a través de representantes de todos sus grupos parlamentarios (nacionalista, popular, socialista y mixto) y la FECAM y la FECAI, a través de sus presidentes, firmaron en noviembre de 2014 el ‘Pacto Canario por la Infancia’.

La iniciativa, impulsada por UNICEF-Canarias, a la que se sumó el Diputado del Común, contenía en el punto primero el siguiente compromiso: “Impulsar la elaboración y el desarrollo de políticas de infancia dentro del marco jurídico autonómico, insular y municipal, así como el II Plan de Infancia y Adolescencia de Canarias, instrumento fundamental para garantizar que los menores canarios gocen de los derechos y libertades que tienen reconocidos (...), para el avance de los sistemas de prevención y protección de la Infancia en Canarias.

El Plan no existe.

El último documento de planificación en la materia, con que cuenta esta Comunidad Autónoma, data de mayo 1999; mes en el cual se aprobó por el Consejo de Gobierno el ‘Plan Integral del Menor en Canarias’. Su finalidad era el desarrollo de líneas que orientasen las decisiones políticas y sociales en el área de la familia e infancia, y la ordenación y racionalización de la producción de los Servicios Sociales canarios, en la materia con el objeto de superar “...conjuntamente con otros elementos del régimen público de bienestar social, así como con la iniciativa social, las situaciones de necesidad y marginación social, favoreciendo la calidad de vida de las familias y menores mediante su integración integral.”

El Plan se desarrolló con una metodología participativa, incluyendo a todos los agentes públicos y privados, implicados en la realidad infanto-juvenil, y se elaboró un mapa sobre la problemática del menor en las Islas y un diagnóstico que permitió el establecimiento de medidas y actuaciones a llevar a cabo.

Dicho instrumento de intervención social se encuentra desfasado y requiere una adaptación al contexto de vida actual de niñas, niños y jóvenes. A una Canarias con un 29% de pobreza infantil, nueve puntos por encima de la media de la Unión Europea y cuatro con respecto al resto del Estado.

La Dirección General de Protección de la Infancia y la Familia del Gobierno de Canarias debe proyectar políticas claras de intervención social y crear sinergias para llevarlas a cabo. Y debe hacerlo en paralelo a la adecuación de la normativa canaria a las últimas modificaciones legales, de índole estatal, que afectan al menor.

El asunto es muy grave, pues todos los estudios y el trabajo realizado con distintos agentes sociales -incluida esta Defensoría- que concluyó en la redacción de un nuevo Plan que debería haberse aprobado en 2013, han sido superados por la actual coyuntura: el análisis de la realidad ha caducado. Para hacer un nuevo documento habría que empezar de cero.

Por tanto, se insta al Gobierno de Canarias a impulsar la elaboración del II Plan de Infancia y Familia y a establecer la dotación presupuestaria suficiente, para que sea viable.

##### **1.2 Grupos de trabajo**

El Diputado del Común fue invitado, por el Ejecutivo Autonómico, a colaborar en dos grupos de trabajo en el desarrollo del II Plan Canario. En relación con la protección de la población infanto-juvenil ante las nuevas tecnologías de la comunicación y a las fórmulas participativas de aquellos.

### **- Infancia y adolescencia y medios de comunicación**

El citado equipo se creó tras la aceptación, por parte de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, de la recomendación realizada por la Defensoría, 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 de aquel, permitiría la puesta a disposición de la ciudadanía (menores y adultos) de un espacio virtual específico donde se pudieran encontrar contenidos, elaborados o a través de enlaces, que coadyuven a la protección integral del menor.

Entre las finalidades se incluían las relacionadas con la formación y concienciación y la realización de denuncias. La web también debería 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 consideró la prevención objetivo preferencial de las medidas que debían 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 debía 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 permitiera una 'navegación' segura de los menores.

Así, se pondría 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 estarían 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 consideró 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 informase, instase la intervención o, en su caso, 'derivase' la reclamación a la entidad competente. El protocolo de actuación de aquél, debería ser sencillo y accesible para el ciudadano.

El Diputado del Común también sugirió que se impulsase 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.

Las propuestas de la Defensoría fueron asumidas por el grupo de trabajo, pero no se ha ejecutado el Plan Canario de Infancia y Familia.

### **- Participación**

La Defensoría, 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, incluyó en el Plan la creación del 'Consejo Canario de la Infancia y la Adolescencia', en los siguientes términos:

- Instar o apoyar la modificación del artículo 103 de la Ley 1/1997, de atención integral a los menores, contemplando la creación del Consejo Canario de la Infancia, órgano de participación de los niños y niñas de las Islas, con funciones, explicitadas en el referido cuerpo normativo, referidas a la información, asesoramiento y propuesta, sobre las políticas que afecten a la atención integral del menor.
- Desarrollar reglamentariamente la organización y funcionamiento del Consejo Canario de la Infancia, contando con las propuestas del 'grupo de trabajo de participación', creado por la Comisión Permanente de la Comisión Interadministrativa del Menor que, deberá contar con participación infantil y elaborar un decreto que contemple una adecuada participación, en el Consejo, de niños y niñas de todas las Islas.
- Integrar el Foro Canario de la Infancia dentro de la estructura orgánica del Consejo Canario de la Infancia, como órgano plenario.

El origen de la propuesta se encontraba en una investigación de oficio realizada por la Institución sobre la participación infanto-juvenil en Canarias.

Esta Institución 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 7ª, 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."

En la actualidad, se está a la espera de la redacción, elaboración y aprobación del 'Plan Canario de Infancia y Familia', cuya implementación estaba prevista para 2013. En él, se contemplaba 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.

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

La Institución ha realizado su intervención, en la defensa de los derechos y las libertades de los niños, niñas y jóvenes, sobre diferentes ámbitos de la realidad que les afecta, que se detallan en los epígrafes siguientes.

### **2.1 Riesgo o desamparo**

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

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

La mayoría de las quejas presentadas ante la Institución vienen relacionadas con situaciones de riesgo o desamparo de menores. Pero, en 2015, destaca el hecho de un decremento importante de ellas.

El motivo de las quejas es variado. En líneas generales, podemos diferenciar las presentadas por discrepancia con la declaración de riesgo o desamparo, o por dilación o inhibición en la aplicación de la medida de protección adoptada.

El Diputado del Común ha requerido el auxilio de la Administración para el estudio de la situación de riesgo de menores, así como ha instado la intervención del Ministerio Fiscal en los casos de la existencia de indicios de riesgo para menores o de posibilidad de comisión de delitos.

### **2.2 Falta de respuesta de la Administración Pública**

La falta de respuesta a la ciudadanía, por parte de las Consejerías de Educación, Universidades y Sostenibilidad y Cultura Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, del Gobierno de Canarias, ante sus solicitudes del más variado tipo o a los recursos administrativos presentados, es otro motivo de queja ante la Defensoría. En todos los casos, aún fuera de plazo, se ha conseguido la actuación demandada.

### **2.3 Puntos de Encuentro Familiar**

El Diputado del Común presentó (02-03-2015) un Informe Extraordinario sobre la situación de los Puntos de Encuentro Familiar en las Islas, ante la Comisión de Gobernación, Justicia y Desarrollo Autonomico del Parlamento de Canarias.

Todos los grupos políticos parlamentarios presentes en la Comisión, interpellaron al Diputado del Común sobre distintos aspectos del informe extraordinario, valorando las conclusiones expuestas y la labor realizada por la Defensoría.

La investigación llevada a cabo (publicada en nº 342 del Boletín Oficial del Parlamento de Canarias, de fecha 20 de octubre de 2014) permitió realizar una serie de precisiones y establecer varias conclusiones, sobre diferentes aspectos de la realidad analizada, que se exponen a continuación:

- La administración autonómica, a través de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, tiene la función de propiciar acuerdos y establecer Puntos de Encuentro Familiar en cada una de las siete islas. Para ello, puede suscribir convenios de colaboración u otorgar subvenciones con la finalidad de crear una red de PPEEFF,

reconociéndose los buenos resultados que han venido teniendo en aquellos lugares en los que están funcionando.

Además, las normas contemplan la inscripción de los puntos en una sección del Registro de Mediadores Familiares, a efectos de publicidad, requiriéndose de un informe anual favorable de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Ejecutivo Autónomo, acerca de la actividad del centro.

- La regulación canaria que hace referencia específica a los Puntos de Encuentro Familiar, es dispersa e incompleta.
- La mayoría de las Comunidades Autónomas cuentan con disposiciones, legales o reglamentarias, que regulan, con carácter específico, los Puntos de Encuentro Familiar.
- La falta de regulación jurídica específica es suplida, en alguna ocasión, por acuerdos tomados o protocolos establecidos en foros político-técnicos.

En todo caso, se desarrollan reglamentos de funcionamiento o régimen interior debido a que la Administración, en uso de sus competencias, confía en el buen criterio de los puntos a la hora de establecer su organización y metodología de actuación.

Si bien es cierto que la ausencia de desarrollo político normativo puede ser suplida con el rigor de los técnicos, no es menos cierto que el ciudadano debe contar con unos 'mínimos homogéneos de regulación' que garanticen la prestación de un servicio en igualdad de condiciones para todos.

- El desarrollo normativo es fundamental porque muchos aspectos quedan indefinidos, teniéndose que recurrir a protocolos genéricos de común aceptación o al establecimiento de los propios, ante la falta de una genérica garantía de mínimos para el receptor del servicio.

Entre otras cuestiones, no se concreta quién puede atender al usuario, en qué condiciones, con qué medios o recursos, a través de qué metodología..., sin dejar de hacer referencia a la indefinición sobre los medios de colaboración entre todas las instituciones y organismos implicados en la realidad que abordan los Puntos.

- Existe una gran diferencia, entre distintas Comunidades Autónomas, en relación a la red de Puntos. Canarias se encuentra entre las más necesitadas. Tanto por el ratio de población, en particular la infanto-juvenil, como por los elevados porcentajes de familias en las cuales se ha producido una ruptura, tendiendo menores a cargo y por encontrarse por encima de la media estatal en número de víctimas con órdenes de protección o medidas cautelares en casos de violencia doméstica o de género.

La aportación económica, de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias a los Puntos, ha disminuido ostensiblemente desde el año 2009. Dicho decremento encuentra reflejo en el cierre de los recursos que prestaban el servicio, por carencia de recursos económicos y, por ende, humanos y materiales.

- Los puntos necesitan, con independencia del carácter público o privado de la gestión del servicio, una financiación adecuada para prestar, con garantías, la atención que demanda la ciudadanía.
- El carácter plurianual de las ayudas públicas, vía convenio, posibilita la continuidad del servicio, que adquiere estabilidad. Aunque pudiese haber adaptaciones presupuestarias en función de los cambios de demanda del recurso por parte de la ciudadanía.
- Los preceptos normativos referentes al establecimiento, por parte de la administración autonómica de "...Puntos de Encuentro Familiar en cada una de las siete islas..." y a la creación, por el Gobierno de Canarias, de "...una red de Puntos de Encuentro Familiar...", no han sido desarrollados.
- El desarrollo de una red de puntos que llegue a toda la ciudadanía canaria es imprescindible: por mandato legal, por demanda ciudadana y por ofrecer un tratamiento igualitario a todo habitante del Archipiélago, con independencia de la isla en la que resida. La implementación de aquella dependerá de un estudio previo de

necesidad del servicio, que permita articular los recursos, económicos, humanos e infraestructurales necesarios, para dar respuesta a la misma.

- La competencia en materia de Puntos de Encuentro Familiar debe ser asumida por aquel Departamento que mejor pueda llevar a cabo el desarrollo de las funciones atribuidas, con la amplitud que plantea esta Defensoría en su Recomendación y Sugerencias.

En todo caso, debe existir una estrecha coordinación entre las Consejerías de Presidencia, Justicia e Igualdad y la de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda [actual Departamento de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda], del Gobierno de Canarias, en aras de articular políticas compatibles y complementarias y propiciar la cofinanciación de las mismas.

- El perfil del usuario del servicio es variado. Sería conveniente realizar un estudio sobre la persona atendida, para propiciar una adecuación en los puntos a la citada demanda, en materias como recursos, formación, características de los inmuebles y mobiliario, etc.
- Las derivaciones a los puntos son, en su mayoría, judiciales. Si bien un PEF podría atender no sólo las judiciales (familia o violencia de género), sino también las administrativas (protección del menor) o aquellas en las que existe un mutuo acuerdo de las partes. Cuestiones que deberían ser analizadas y, en su caso, contempladas en un cuerpo normativo que regulase la materia.
- La comunicación entre los juzgados y los PPEEFF no es homogénea. Existen diferencias en función de los acuerdos tomados, que dependen de la buena voluntad de las partes y de los protocolos seguidos. Estos últimos no son de obligado cumplimiento, ni se encuentran establecidos siquiera con unas líneas mínimas orientadoras y, por tanto, inciden en el trato desigual que recibe la ciudadanía en uno u otro punto.
- Los datos revelan la existencia de retrasos de los puntos en la atención solicitada por los juzgados, debidos a la falta de apoyo económico público. Esta carencia propicia el cierre de PPEEFF, con la subsiguiente sobrecarga de trabajo para los que siguen prestando servicios que, a su vez, cuentan con menos medios para hacer frente a las necesidades de la ciudadanía.
- Los Puntos respetan el principio de publicidad y libre concurrencia en las contrataciones que realizan, pero utilizan diferentes fórmulas legales para completar sus equipos de trabajo.
- Las condiciones de los inmuebles y las necesidades de mobiliario se vinculan al cumplimiento de la normativa de común aplicación a cualquier establecimiento que presta servicios públicos evidenciándose, como se ha manifestado en otros momentos, la carencia de una norma específica para los puntos, que homogenice el servicio prestado a la ciudadanía y la calidad del mismo.
- La inspección y el control de los puntos, por parte del Gobierno de Canarias, es desigual o inexistente.
- Las garantías para el usuario del servicio a la hora de presentar una reclamación, son diferentes para el ciudadano que acude a un punto dependiente de una entidad privada o de una Administración Pública. En el primer caso, no existe normativa específica que ampare su queja. En el supuesto de un PEF dependiente de una institución pública, tiene la ‘cobertura’ genérica que la Administración tenga establecida, con carácter general, para la ciudadanía.
- Los puntos tienen distintos métodos de control del cumplimiento de la normativa de protección de datos personales, siendo necesario el desarrollo de los requisitos de implementación y adecuación al recurso de la referida normativa.
- La coordinación entre los agentes que intervienen en los procesos vinculados a los puntos no viene establecida, ni definidos sus cauces, en la normativa. Depende de la

iniciativa de cada recurso y de la receptividad de los jueces y magistrados, así como de cualquier otra Administración Pública o entidad relacionada con la materia

La realidad plasmada en el estudio llevó al Diputado del Común a dictar varias Resoluciones, que se exponen:

- Recomendación.- La Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias debe desarrollar o instar el desarrollo de una norma específica que regule los Puntos de Encuentro Familiar. Entre los aspectos a regular se citan, sin carácter excluyente, los siguientes:
  - Principios y objetivos
  - Conceptualización del recurso, titularidad, naturaleza jurídica, tipo de gestión y registro.
  - Tipo de intervención y de usuario.
  - Derechos y deberes de usuarios y trabajadores del recurso.
  - Fórmulas de acceso al PEF, incluyendo las derivaciones judiciales (familia y violencia de género) y administrativa (protección de menores) -contemplando modelos tipo de ficha de derivación- además del mutuo acuerdo.
  - Orientación sobre la metodología de trabajo. Requisitos y periodos temporales de intervención.
  - Organización interna de los PPEEFF.
  - Personal, explicitando titulación y experiencia laboral, vías de contratación, actualización formativa y adquisición de nuevas competencias.
  - Lugar de prestación del servicio. Instalaciones y mobiliario.
  - Coordinación con los agentes que intervienen en el proceso.
  - Protección de datos personales.
  - Procedimiento para presentación de reclamaciones.
  - Cobertura de seguridad.
  - Financiación.
- Sugerencias.- La Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias debe:
  - Realizar un estudio de la demanda del recurso de los Puntos de Encuentro Familiar, de las listas de espera y del perfil del usuario, en aras a articular los medios económicos, humanos e infraestructurales, para dar una respuesta adecuada a la misma.
  - Crear una red de Puntos de Encuentro Familiar, de naturaleza jurídica pública o privada, que preste servicios en cada una de las islas, evitando la desigualdad de trato existente, en la actualidad, con respecto a los canarios residentes en islas no capitalinas.
  - Financiar de manera suficiente los PPEEFF para que exista el servicio en cada isla, de manera que se preste, con garantías, la atención que requiere la ciudadanía.  
Para ello se considera adecuado establecer partidas presupuestarias plurianuales, que vía subvención o convenio, posibiliten la continuidad de la prestación, de manera 'estable'.
  - Incentivar la coordinación de todos los agentes relacionados con la intervención de los PPEEFF En particular con los juzgados, a través de acuerdos que permitan el establecimiento de protocolos de actuación que impliquen igualdad de trato para cualquier usuario de un punto de encuentro.  
En todo caso, debe existir una estrecha coordinación entre las Consejerías de Presidencia, Justicia e Igualdad y la de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, del Gobierno de Canarias, en aras de articular políticas compatibles y complementarias y propiciar la cofinanciación de las mismas.

- Instar la inspección y el control periódico de los puntos de encuentro, por parte del Gobierno de Canarias.

El Departamento de Presidencia, Justicia e Igualdad del Ejecutivo Autónomo asumió la recomendación y sugerencias de la Defensoría.

Esta Institución requirió informe, a la referida Consejería, para hacer un seguimiento de las actuaciones que realiza para la implementación de la Resolución aceptada, valorando positivamente las iniciativas tomadas para ello. A este respecto, el citado Departamento del Gobierno (22-12-2015) comunicó:

1.- Respecto a la Recomendación de desarrollar o instar el desarrollo de una norma específica que regule los puntos de encuentro familiar (PPEEFF).

La Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad elaboró en los primeros meses de este año un borrador de decreto de regulación de los PPEEFF, pero dicho borrador no pudo ser tramitado por concluir el mandato del Gobierno en mayo pasado. El nuevo equipo de la Consejería ha retomado el trabajo realizado y ha programado las reuniones de coordinación con otros órganos del Gobierno de Canarias con competencia en materia de asuntos sociales, menores y administraciones públicas para la elaboración de un texto normativo actualizado con las aportaciones de otros centros directivos competentes en la materia y los Cabildos y Municipios canarios e iniciar la tramitación del anteproyecto de Decreto en el primer trimestre de 2016.

2.- Respecto a las Sugerencias.

2.1.- Realizar un estudio de la demanda del recurso de los Puntos de Encuentro familiar, de las listas de espera y perfil del usuario.

Dentro de la planificación coordinada de actuaciones con el departamento competente en materia de servicios sociales sobre Puntos de Encuentro, se incorporará estudio de demanda del recurso como parte del análisis de la iniciativa de la norma y como base para la dotación de los recursos necesarios a implantar por las distintas Administraciones

Para ello se realizará en los próximos días la consulta al Tribunal Superior de Justicia y a Letrados coordinadores de la Administración de Justicia para recabar las aportaciones de los órganos judiciales. También se recabará la información con que cuenta el departamento competente en materia de servicios sociales sobre esta materia.

Se dispone además de la información procedente de los Puntos de encuentro familiar existentes en Gran Canaria y Tenerife que facilitan informe anual sobre número de expedientes, tiempo medio de espera, duración media de intervención, etc.

De esta manera, se espera disponer del estudio de demanda en el primer trimestre de 2016 para dimensionar una adecuada red de puntos de encuentro familiar.

2.2.- Financiar de manera suficiente los PPEEFF para que exista el servicio en cada isla, de manera que se preste, con garantías, la atención que requiere la ciudadanía.

La financiación de los puntos de encuentro con presupuesto de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma es una de las fuentes de financiación que se pueden aplicar para la creación de la red de puntos de encuentro y su funcionamiento con garantías de estabilidad.

Con los datos de demanda del servicio de punto de encuentro en cada isla, se habrá de coordinar las necesidades de financiación con los cabildos y ayuntamientos para su puesta en funcionamiento en el lugar y con las prestaciones adecuadas en cada caso teniendo en cuenta las competencias en materia de asuntos sociales y de menores.

Por parte de la Viceconsejería de Justicia, se proponen anualmente aumentos en los créditos presupuestarios para la línea de actuación destinada al fomento y apoyo de puntos de encuentro. En el próximo año se dispondrá de mayores recursos ya que la

línea de subvención consignada en la Viceconsejería de Justicia se fija en 200.000 euros en el Proyecto de la Ley de Presupuestos para el año 2016, actualmente en tramitación parlamentaria.

2.3.- Incentivar la coordinación con todos los agentes relacionados con la intervención de los PPEEFF.

Actualmente existen protocolos de derivación que utilizan los puntos de encuentro que contienen, como mínimo los datos de identificación de progenitores y menores y domicilios, identificación de personas autorizadas para acudir al servicio, tipología y periodicidad de las visitas, situación del caso que se deriva, periodicidad de informes de seguimiento y demás información relevante.

La información que facilita el órgano derivante y la propia modalidad y forma de realizarse las visitas se establece por el órgano judicial o administrativo para cada caso concreto. La coordinación entre órgano derivante y punto de encuentro está basada tanto en el Reglamento interno del Punto de encuentro como los requisitos que se establecen por la resolución judicial o administrativa.

La aprobación de la norma específica que se ha programado sobre Puntos de Encuentro familiar es el instrumento para establecer los requisitos esenciales de la actuación de los puntos de encuentro, derechos y obligaciones de los usuarios así como la inspección y control.

2.4.- Instar la inspección y control periódicos de los Puntos de Encuentro, por parte del Gobierno de Canarias.

Actualmente se realizan actuaciones de control financiero respecto a los puntos de encuentro financiados con presupuesto de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y se solicita información al punto de encuentro del Cabildo de Gran Canaria que remite memorias completas de su actividad. En dichas memorias constan las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas.

La regulación sobre puntos de encuentro que está planificada, comprende los aspectos de inspección y control y órganos competentes para llevarlas a cabo.

El Diputado del Común considera positivas las actuaciones llevadas a cabo y aquellas otras que se implementarán en breve. No obstante, los incrementos presupuestarios del 44%, con respecto a lo establecido entre 2014 y 2015 y del 100% entre 2014 y 2016, si bien son destacables, serían insuficientes para una cobertura total de las necesidades de creación de una red archipelágica de prestación del servicio. Por tanto, debe aumentarse la dotación y establecerse acuerdos de cofinanciación, contemplados en el planteamiento del Gobierno de Canarias, que faciliten el acceso a los usuarios de los Puntos.

Las quejas sobre falta de atención a usuarios de los Puntos de Encuentro Familiar, se archivaron por solución, al conseguirse la prestación del servicio demandado.

#### **2.4 Derecho de visitas**

La imposibilidad del ejercicio del derecho de visitas a parientes (padres, madres, abuelas, abuelos, hermanos o hermanas) de menores tutelados por la extinta Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia y la actual Dirección General de Protección de la Infancia y la Familia, es motivo de queja ante la Institución.

Las reclamaciones se plantean, en mayor medida, en casos de acogimiento familiar del menor, aunque también se producen cuando el niño, niña o joven se encuentra en acogimiento residencial.

En síntesis, la solución de la problemática planteada en las quejas presentadas ante la Institución se ha conseguido: con el mantenimiento de las visitas a familiares; propiciando los encuentros entre hermanos y progenitores, al tiempo que se asesora, orienta y apoya a la madre; con la adecuación de las visitas e, incluso, a través del asesoramiento directo de la Defensoría.

El amparo jurídico básico, argumentado para solventar las situaciones denunciadas, se encuentra en el

Código Civil (arts. 160 y 161) y la jurisprudencia sobre éstos; así como la Ley 1/1997, de atención integral a los menores (art. 4.1.e) y g). En dichos preceptos se establece el deber de la Administración Pública de respetar el derecho de visitas de familiares y allegados a los menores que tutela y propiciar su reintegración familiar.

### **2.5 Acogimiento familiar**

El acogimiento familiar es una medida de protección, preferente respecto del acogimiento residencial o institucional, destinada a niños, niñas o jóvenes que no pueden permanecer en sus hogares, facilitándoles un lugar de convivencia, donde residirán con una familia que les proporcionará una adecuada satisfacción de sus necesidades de protección, educación y desarrollo.

Una vez declarada la situación de desamparo y asumida la tutela por la Administración, ésta podrá acordar la integración del menor en una familia, extensa o ajena, junto a la que permanecerá durante más o menos tiempo, dependiendo de sus posibilidades de reintegración familiar.

El acogimiento familiar, dependiendo de su finalidad y, por tanto, su duración, podrá ser calificado como permanente o simple. Este último tiene carácter transitorio; si la situación de desamparo es temporal la medida constituye un mero paso hacia una situación más estable: la reintegración familiar, la tutela o el acogimiento preadoptivo.

Las quejas concernientes al acogimiento familiar de menores, se relacionan con el retraso en la tramitación de los expedientes de idoneidad o de solicitud de acogimiento en familia extensa, que implica el incumplimiento de los principios de reintegración familiar y temporalidad de la intervención de la Administración.

Otras causas de reclamación se vinculan a la actuación inadecuada del personal de seguimiento de los acogimientos o a los procesos de cambio de medida.

Las quejas realizadas por la ciudadanía, sobre este apartado, han sido resueltas a satisfacción de los interesados o se encuentran en vías de solución.

En cambio, permanece pendiente de actuación administrativa la queja relacionada con la prestación del servicio de seguimiento e intervención de acogimientos familiares en familia (familia extensa o de cualificada relación), prestado por la Asociación Quorum Social 77.

La finalización del contrato suscrito entre la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia (actual Dirección General de Protección de la Infancia y la Familia), dejaba sin servicio a 1.522 usuarios, en todo el archipiélago. Los efectos negativos, que se podrían producir en el colectivo citado, son variados, por cuanto la Administración Pública, se ve imposibilitada para:

- Garantizar los derechos y deberes de los menores acogidos y familias acogedoras por primera vez.
- Regular los regímenes de visitas.
- Atender las graves urgencias de los casos, todos los días del año, entre los que se encuentran casos de desprotección grave relacionadas con abusos sexuales o malos tratos.
- Realizar intervenciones psico-socioeducativas frecuentes.
- Realizar Planes individualizados de protección de 500 menores.
- Realizar Planes de reintegración Familiar con la frecuencia necesaria.
- Atender a menores adolescentes acogidos con problemas de conducta y/o medidas judiciales.
- Atender grupos de auto apoyo de progenitores y acogedores.

El Diputado del Común recordó a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia sus deberes legales, contemplados en la Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor, en relación a los menores en acogimiento familiar, tras la finalización del contrato suscrito con la Asociación Quorum Social 77 y dejar de prestar servicios en este ámbito. De igual manera,

solicitó informe sobre el problema interesando actuaciones al respecto. No se recibió respuesta.

La permanencia prolongada de menores en situación de acogimiento familiar simple, llevó a esta Defensoría a sugerir a la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia del Gobierno de Canarias que procediera al desarrollo y puesta en funcionamiento de una aplicación informática que permitiera obtener datos útiles para un adecuado estudio de las competencias asumidas por el referido Centro Directivo en materia de acogimiento familiar.

La Resolución no fue respondida: ni por la extinta Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia, ni por la actual Dirección General de Protección de la Infancia y la Familia.

## **2.6 Acogimiento residencial**

El acogimiento residencial es una medida de protección, subsidiaria del acogimiento familiar, destinada a niños, niñas y jóvenes que no pueden permanecer en sus hogares. El objetivo es facilitarles un lugar de residencia y convivencia, donde se les proporcione una adecuada satisfacción de sus necesidades de protección, educación y desarrollo. Se caracteriza por su condición instrumental, al llevar implícito una planificación con finalidad normalizadora, y por la temporalidad, que debe ser la mínima posible hasta conseguir el objetivo prefijado.

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

El motivo de queja ante la Institución obedece al funcionamiento irregular de los centros de residencia del menor, existiendo desacuerdo con los criterios de actuación del centro o denunciándose presuntas situaciones de riesgo que padecen menores internos.

La Defensoría se ha interesado sobre posibles cambios de centro de menores, ha recomendado inspecciones en Centros de Menores para constatar la veracidad de las denuncias efectuadas o se ha dirigido al Ministerio Fiscal, al existir indicios de riesgo para aquellos.

El estudio emprendido por la Defensoría para investigar la situación de los Centros de Internamiento Educativo para Menores Infractores permanece en tramitación, al no haber remitido la actual Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia, la información requerida a la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia, relativa a: la dilación en la elaboración de los programas individualizados de ejecución de medidas; los datos de reincidencia delictiva de menores infractores en Canarias; las iniciativas normativas, órdenes, instrucciones, protocolos o cualquier actuación de general implantación, realizadas a raíz de quejas, sugerencias reclamaciones, denuncias formalizadas por menores, familiares y/o representantes de éstos y el número de incautaciones de sustancias tóxicas en los Centros.

## **2.7 Problemas de índole escolar**

Este epígrafe recoge las quejas que se han presentado, sobre variados temas, relacionados con la vida escolar de los menores.

Una madre manifestó su disconformidad con las pautas educativas y organizativas de un centro escolar. La Defensoría intervino en la problemática planteada y la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad tomó una serie de iniciativas que propiciaron la solución del asunto.

La abuela de un menor se quejó de la aplicación de la normativa en el acceso a un curso formativo. La Institución trata de posibilitar, de conformidad con la aplicación del Real Decreto 127/2014, en coordinación con la Consejería de Educación y Universidades, el acceso del joven a la referida instrucción.

El citado Departamento del Ejecutivo Autonómico ha realizado inspecciones en centros educativos, a instancia de la Defensoría, para ejercer el control sobre posibles actuaciones

irregulares que pudiesen vincularse a casos de acoso escolar. En particular, uno de ellos venía referido al presunto irregular comportamiento de un docente sobre un alumno, que permanece en proceso de investigación.

Las denuncias por disparidad de criterio de unos progenitores, en la escolarización de un niño, existiendo o no pronunciamiento judicial al respecto, han sido resueltas de conformidad con el Ordenamiento Jurídico.

### **2.8 Parques infantiles**

El Diputado del Común, realizó un estudio de la situación de los parques infantiles en Canarias, con la finalidad de supervisar la obligación de las Administraciones Públicas de proteger la integridad física de los menores (el 21% de los accidentes de niños y niñas, se producen en aquellos lugares).

Asimismo, se trataba de favorecer el juego como elemento esencial en la socialización de los menores y de mantenimiento de las instalaciones, en estado óptimo, para ello.

El Ilustre Ayuntamiento de la Villa de Agüimes es el único que había establecido una ordenanza municipal específica de parques infantiles (B.O.P. nº 136, de 24 de octubre de 2005), no existiendo normativa en ningún otro ayuntamiento, ni haber procedido a desarrollarla el Gobierno de Canarias.

En el proceso de desarrollo del estudio de la presente queja de oficio se constató que a raíz de la solicitud de información del Diputado del Común, varios municipios llevaron a cabo intervenciones de mantenimiento en los parques infantiles de su municipio.

El análisis del estudio permitió concluir que no existía un marco común de seguridad para los menores en los distintos municipios de las Islas, ni una norma de obligado cumplimiento que lo estableciera.

Finalizada la investigación, el Diputado del Común recomendó a la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias:

- Desarrollar o instar el desarrollo de una norma específica reguladora de los parques infantiles de Canarias, con el objetivo de proteger a los menores de riesgos para su integridad física y asegurar la instalación de equipamientos seguros, con un mantenimiento adecuado.
- Establecer un periodo breve de adecuación a la citada norma, un régimen de sanciones en caso de incumplimiento y determinar el protocolo de inspección y control de los parques infantiles.

La Resolución no fue respondida: ni por la extinta Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia, ni por la actual Dirección General de Protección de la Infancia y la Familia.

### **2.9 Ayudas al transporte**

Esta Defensoría fijó, en el Informe Anual de 2014, posición ante la denegación, por parte de varios ayuntamientos canarios, del certificado de residencia de los menores, a los progenitores que no ostentaban la guarda y custodia de aquellos. Así, se les impedía acogerse a la bonificación al transporte, establecida por el Real Decreto 1316/2011, de 30 de noviembre, por el que se regula la bonificación en las tarifas de los servicios regulares de transporte aéreo y marítimo para los residentes en las Comunidades Autónomas de Canarias y las Illes Balears y en las Ciudades de Ceuta y Melilla.

El Diputado del Común recomendó que se procediera a facilitar el volante de empadronamiento o certificado de residencia, a aquellos padres de hijos menores de edad, que ostentasen la patria potestad sobre éstos, con independencia de que ejercieran o no la guarda y custodia de sus hijos, a tenor de la propia definición de la figura jurídica de la patria potestad y el alcance de su ejercicio.

La denegación procedería, únicamente, en aquellas situaciones en las que existieran razones objetivas, legalmente reconocidas, por las que se debiera preservar el secreto sobre la

residencia de los hijos menores por convivir estos con el progenitor que ostenta la guarda y custodia.

En 2015, se ha recibido queja por un supuesto relacionado, pero diferente. Se planteaba la posibilidad de aplicar las bonificaciones al transporte a hijos, de padres o madres no custodios no residentes en Canarias, cuando el otro progenitor si estuviera empadronados en las Islas. Todo ello, con el objetivo de facilitar el contacto presencial filio-paternal, vinculado fundamentalmente al derecho de visitas.

El Diputado del Común no podía intervenir en el supuesto por carecer de competencia para sugerir la modificación de la norma reguladora de las ayudas al transporte referidas, al ser estatales. Sí podría tomar tal decisión el Defensor del Pueblo, al amparo del artículo 28. 1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril. Por lo tanto, se orientó a la reclamante sobre esa circunstancia, y se procedió a dar traslado de la queja a aquella Institución.

### **2.10 Títulos de Familia numerosa**

Las quejas de este apartado vienen relacionadas con la disconformidad sobre actuaciones retrasos, modificaciones y resoluciones de no concesión de la condición de familia numerosa.

### **2.11 Otros motivos de queja**

El área del menor tramita una variedad de quejas que, por su escasa entidad numérica que no relevancia, no pueden conformar un bloque independiente. Entre éstas se encuentran las relativas a publicidad inadecuada para menores o empadronamiento inadecuado de aquellos.

## **3. Quejas**

El incremento porcentual de las quejas tramitadas en 2015 frente a 2014 fue del 30%. También aumentó el número de quejas incoadas en 2015 frente al año anterior (25%).

El número de quejas tramitadas en 2015 fue de setenta y ocho, de las cuales cuarenta y una se presentaron ese año. Veintinueve habían sido abiertas en 2014 y ocho en 2013.

Las inadmisiones, cinco, se debieron al desistimiento explícito de los reclamantes o fueron debidos a la falta de remisión de los datos solicitadas por la Defensoría, para poder llevar a cabo la adecuada investigación del caso planteado.

Las quejas en tramitación, a 31 de diciembre de 2015, eran cincuenta y cuatro.

El Diputado del Común realizó dos recordatorios del deber legal de colaboración a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias.



**CAPÍTULO IX**  
Consideraciones del Diputado del Común



## CAPÍTULO IX

### Consideraciones del Diputado del Común.

De los siguientes gráficos y tablas se resume la información que comprende el presente Informe Anual sobre las actuaciones del Diputado del Común en el año que se informa.

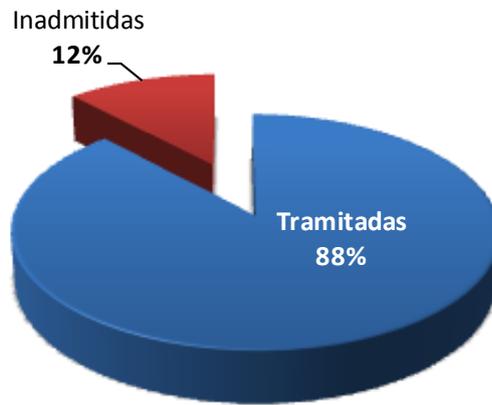
<b>DATOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD DEL DIPUTADO DEL COMUN DURANTE EL AÑO 2015</b>	
<b>TOTAL DE ACTUACIONES CON LOS CIUDADANOS</b>	
19.954	
<b>PERSONAS ATENDIDAS EN OFICINAS</b>	5.814 Mujeres (52%)
11.096	5.282 Hombres (48%)
<b>CONSULTAS POR E-MAIL / PÁGINA WEB</b>	Derivaron 360 quejas
1.243	Por e-mail: 59 quejas / Por página web: 301 quejas
<b>ATENCIONES TELEFÓNICAS</b>	
7.615	
<b>EXPEDIENTES TOTALES DE QUEJAS</b>	1.819 quejas en el año 2015
2.930	1.111 quejas de años anteriores a 2015
<b>QUEJAS TOTALES ARCHIVADAS</b>	794 quejas archivadas del año 2015
1.655	861 quejas archivadas de años anteriores a 2015

<b>MOTIVOS DE LAS QUEJAS ARCHIVADAS DEL AÑO 2015</b>	
Archivo por solución.	76%
Archivo por no observarse vulneración de derechos y libertades constitucionales o infracción del ordenamiento jurídico.	23%
Archivo porque la Administración Pública rechaza la Resolución sobre el fondo del asunto remitida y se llega al límite de posibles actuaciones.	1%

El anterior cuadro es el resumen de las Actuaciones del Diputado del Común, como se explicó en el Capítulo I, se desprende que a esta Institución acudieron en queja diecinueve mil novecientas cincuenta y cuatro personas (19.954), lo que dio lugar a la incoación de las correspondientes expedientes de quejas de los que se ha dado cuenta, destacando aquí, que del total de quejas archivadas en el año 2015, el setenta y seis por ciento (76%) lo fueron por solución; veintitrés por ciento (23%) por no apreciar infracción del Ordenamiento jurídico vigente, es decir, que la AP supervisada, desde el punto de vista de esta Defensoría, había actuado correctamente, y, un uno por ciento (1%), por llegar al límite de la actuación del Diputado del Común, al rechazar, de forma motivada, la AP la resolución que se le remitió.

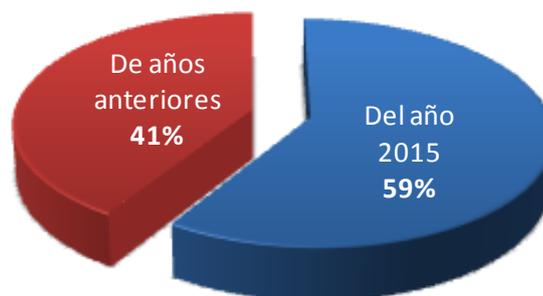
### TRAMITACIÓN GENERAL DE LAS QUEJAS DEL AÑO 2015

Quejas nuevas del año 2015	Quejas tramitadas del año 2015	Quejas inadmitidas del año 2015	Quejas trasladadas del año 2015
1.819	1.603	216	221



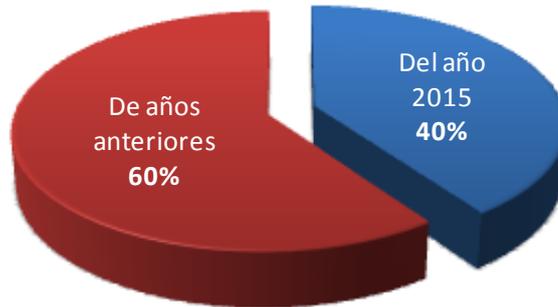
### TRAMITACIÓN GENERAL DE LAS QUEJAS EN EL AÑO 2015

Total de quejas generales	Quejas tramitadas del año 2015	Quejas de años anteriores
2.714	1.603	1.111



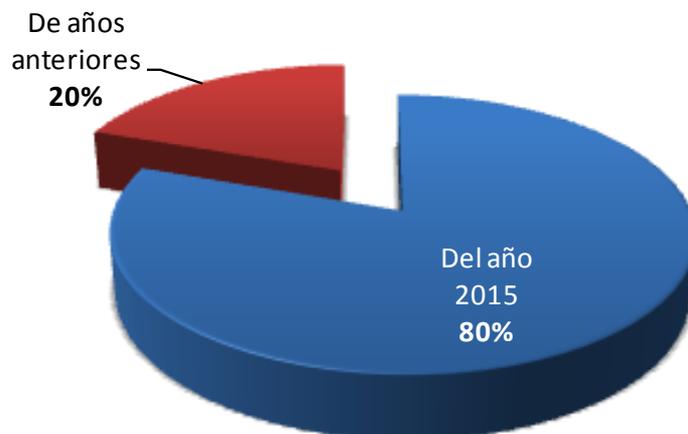
### ARCHIVO GENERAL DE QUEJAS EN EL AÑO 2015

Quejas archivadas en el año 2015	Archivadas de las admitidas del año 2015	Archivadas de años anteriores
1.439	578	861



### QUEJAS PENDIENTES PARA EL AÑO 2016

Quejas pendientes en trámite para el año 2016	Pendientes del año 2015	Pendientes de años anteriores
1.275	1.025	250



## **De Las Jornadas en las que intervino el Diputado del Común:**

### **I.- Jornadas de los Colegios profesionales de Trabajadores Sociales de Santa Cruz de Tenerife y de Las Palmas.**

Este año se organizaron y celebraron dos jornadas conjuntas con los colegios oficiales de trabajo social de Las Palmas y de Santa Cruz de Tenerife, para abordar la preocupación de los profesionales de los servicios sociales ante la inminente entrada en vigor de lo establecido en la Disposición Transitoria Segunda de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, en el sentido de que, con fecha 31 de diciembre de 2015, por medio de dicha disposición, y en los términos previstos en las normas reguladoras del sistema de financiación autonómica y de las Haciendas Locales, las Comunidades Autónomas asumirían la titularidad de las competencias que se preveían como propias del Municipio, relativas a la prestaciones de los servicios sociales y de promoción y reinserción social.

En Las Palmas de Gran Canaria, se celebraron los días 15 y 16 de octubre de 2015, en el Salón de Actos de la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, ULPGC, asistiendo 80 personas y participando como ponentes las siguientes: D. Fernando Redondo, Presidente del Consejo Económico y Social de Canarias; Dña. Koldobi Velasco, miembro del equipo investigador del Colegio Oficial de Trabajo Social de Las Palmas; D. Antonio Félix Marrero, Interventor del Ayuntamiento de Valsequillo y Santa María de Guía; D. Pedro González, profesor del Departamento de Análisis Económico Aplicado de la ULPGC; Dña. Francisca Lema Quintana, del equipo investigador de la Asociación Insular de Desarrollo Rural de Gran Canaria (AIDER); Dña. Isabel Mena Alonso, Viceconsejera de Políticas Sociales y Empleo del Gobierno de Canarias; Dña. Elena Máñez Rodríguez Consejera del Cabildo Insular de Gran Canaria; D. Luis Alberto Campos Jiménez, Diputado del Parlamento de Canarias; D. José Miguel Álamo Mendoza, Concejal del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria; D. Néstor Hernández, Comisionado de Inclusión Social y Lucha contra la Pobreza del Gobierno de Canarias; D. Ismael de la Fé, Vicepresidente del Colegio de Trabajo Social de Las Palmas; D. David Henríquez, miembro del grupo investigador del Colegio Oficial de Trabajo Social de Las Palmas; Dña. Ana Demetrio Pulido, miembro de Redesscan.

En San Cristóbal de La Laguna, los días 19 y 20 de noviembre de 2015, en el Aula Magna del Aulario de Guajara - Universidad de La Laguna, contando con la asistencia de 90 personas y fueron ponentes las personas que se citan a continuación: D. Néstor Hernández López, Comisionado de Inclusión social y lucha contra la pobreza del Gobierno de Canarias; Dña. Rosario Cabrera Guelmes, Subdelegada del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife; Dña. María del Carmen Acosta. Directora General de Políticas Sociales e Inmigración del Gobierno de Canarias; D. Antonio Olivera Herrera, Director General de Coordinación y Apoyo técnico de la Vicepresidencia del Gobierno de Canarias; D. Alejandro Rodríguez Fernández-Oliva, Presidente del Colegio Provincial de Secretarios e Interventores de la Administración Local de Santa Cruz de Tenerife; D. Osman Hamed Fontanilla, Doctor en Derecho especialista en Derechos Humanos; Dña. Iris de Paz Gómez Díaz, Presidenta del Colegio Oficial de Trabajo Social de Santa Cruz de Tenerife; D. Ricardo Iglesias San Gil, representante de REDESSCAN; Dña. Lorena González Hernández, Coordinadora de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tacoronte.

En ambas jornadas participó como ponente el titular de esta Defensoría, debiendo además, agradecer y resaltar la colaboración desinteresada de todos ellos, que ofrecieron sus conocimientos y tiempo sin coste alguno para las entidades organizadoras.

Como conclusiones, ambos Colegios Profesionales aprobaron un único documento que se transcribe a continuación:

“1º Actuaciones relativas a la Ley de la Reforma Local que afecta directamente a los Servicios Sociales Municipales.

Instar al Gobierno de Canarias para el desarrollo por parte del mismo de la disposición 2a de la actual Ley de Servicios Sociales de Canarias, que define los equipos de trabajo que deben existir dentro de los SS.SS. en el ámbito municipal a través de un escrito formal.

Elaboración y aprobación de mociones por parte de todas las administraciones públicas para solicitar la suspensión del articulado referente a los servicios sociales en la Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local. Dicha moción ya se ha sido remitida a todos los Ayuntamientos de Canarias, a los Cabildos, al Gobierno de Canarias, a las organizaciones, a los partidos políticos, a los sindicatos, al Consejo General de Servicios Sociales de Canarias y al Consejo Económico y Social.

Garantizar que en los Plenos de los Ayuntamientos donde se lleve la MOCION haya una visión de la MAREA NARANJA.

Elaboración de un manifiesto de apoyo para la adhesión de organizaciones e instituciones a esta iniciativa.

Informar al Consejo General de Trabajo Social para que dinamice las iniciativas anteriores a nivel estatal, así como a todos los Colegios de Trabajo Social y a la Marea Naranja Estatal.

Participación de la población en este proceso a través de una recogida de firmas solicitando la paralización de la Ley de Reforma de la Administración Local. Crear mesas informativas con recogida de firmas.

Solicitar a los 88 Ayuntamientos de Canarias, información sobre la presentación de los Servicios Sociales Municipales a partir del 1 de enero de 2016.

2º Defensa del Sistema Público de Servicios Sociales

Contactar con todas las instancias y grupos políticos a través del Consejo General de Trabajo Social para reivindicar la inclusión dentro de la Constitución de un articulado en que se establezca que los Servicios Sociales son un derecho al igual que la educación o la sanidad.

Solicitar, a través del Consejo General del Trabajo Social, que el Ministerio de Sanidad y Servicios Sociales convoque la Comisión Interministerial acordada en la reunión Interautonómica celebrada en Madrid recientemente a propuesta de las CCAA.

Trabajar para el establecimiento de una Ley marco Estatal de Servicios Sociales.

Realización de una lectura crítica del anteproyecto de ley de los próximos presupuestos de Canarias y promover en el colectivo su lectura crítica en los ámbitos municipales e insulares.

Exigir al Gobierno de Canarias una apuesta clara por los Servicios Sociales Municipales ampliando en los próximos presupuestos las partidas específicas en esta materia que den garantía de continuidad de los mismos en todos los ayuntamientos de Canarias.

Establecimiento de Consejos Municipales de Servicios Sociales, trabajar para supuesta en marcha tal y como se indica en la actual Ley de Servicios Sociales de Canarias.

Promover que las y técnicos y la ciudadanía tramitemos quejas al Diputado del Común sobre la vulneración de derechos en los Servicios Sociales.

Hacer pedagogía con la ciudadanía acerca del papel de los Servicios Sociales en el bienestar de todas las personas.

3º Movilizaciones públicas.”

## **II.- Conclusiones de las XXX Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo de España, dedicada a la problemática de la vivienda pública en España.**

“DECLARACIÓN DE LOS DEFENSORES DEL PUEBLO SOBRE LA VIVIENDA PÚBLICA EN ESPAÑA

El Defensor del Pueblo, el Defensor del Pueblo Andaluz, el Síndic de Greuges de Catalunya, el Valedor do Pobo de Galicia, el Diputado del Común de Canarias, el Ararteko del País Vasco, el Justicia de Aragón, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Procurador del Común de Castilla y León y el Defensor del Pueblo de Navarra, se han reunido en Santander en las XXX Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo, que han tenido por objeto “La vivienda pública en España”, y desean difundir la siguiente

#### DECLARACIÓN

1ª. Resulta necesario que los poderes públicos den respuesta a uno de los principales problemas que aquejan a los ciudadanos en nuestro país, como es la situación de quienes no pueden disponer de una vivienda digna y adecuada, problema que se ha hecho más visible con la situación de crisis económica que ha atravesado nuestro país.

Los Defensores del Pueblo recordamos que la Constitución considera el acceso al disfrute de una vivienda digna y adecuada como derecho constitucional en el Título I de los derechos y deberes de los ciudadanos (artículo 47), y que corresponde a los poderes públicos del Estado social (artículo 1) asegurar este derecho a través de la legislación positiva (tanto estatal como autonómica) y dotarlo de un contenido concreto y exigible ante la Administración y los Tribunales de Justicia, así como a disponer de los recursos suficientes para hacer efectivo este derecho de los ciudadanos en atención a las circunstancias familiares, personales y económicas de estos (artículo 53 de la Constitución).

Por ello, instamos al Estado y a las Comunidades Autónomas a que impulsen la legislación suficiente que garantice este derecho constitucional y a que, a través de los presupuestos respectivos doten de recursos a las Administraciones competentes para materializarlo a favor de los ciudadanos que lo necesiten.

2ª. Demandamos a las administraciones públicas que aumenten y refuercen el parque de vivienda pública en alquiler.

3ª. Sería necesario disponer de información y de datos fiables en cada territorio sobre la necesidad real de vivienda, sobre la evolución de los precios de las viviendas protegidas en comparación con los precios de las viviendas libres, sobre el parque público de viviendas en alquiler, y en general sobre los instrumentos básicos que permitan una estadística útil para el diseño de las políticas públicas de vivienda.

4ª. Es necesario reservar un porcentaje de las viviendas a los colectivos vulnerables y personas con especial necesidad de vivienda.

5ª. Consideramos más justo que la adjudicación de las viviendas de protección pública se realice conforme a un sistema de baremación previamente establecido y no por sorteo. Deben reforzarse la publicidad, transparencia, celeridad y eficacia de los procedimientos de adjudicación de viviendas.

**6ª.** Es necesario definir y regular el concepto de vivienda vacía e impulsar su correcto inventario, dinamizar la puesta a disposición en el mercado de alquiler de las viviendas protegidas deshabitadas y, en caso contrario, adoptar medidas de intervención pública.

**7ª.** Es necesaria la implantación de registros de viviendas protegidas, o la mejora de los ya existentes, donde se inscriban todas ellas. Dichos registros deben contener datos suficientes para permitir un control fiable del número de viviendas, y además estar diseñados de modo homogéneo en las distintas Comunidades Autónomas.

**8ª.** En relación con las ayudas a la vivienda proponemos que se revisen y que se mejore su gestión para evitar el retraso en la resolución de las convocadas y en el pago de las ya reconocidas.

Debe hacerse efectivo el sistema de ayudas para el fomento del alquiler y de la rehabilitación edificatoria y de la regeneración y renovación urbanas.

Debe mejorarse la fiscalidad de la vivienda y aliviar el esfuerzo para mantenerse en la vivienda por las personas que, por circunstancias sobrevenidas no imputables a ellas, no puedan hacer frente a sus obligaciones.

**9ª.** Deben hacerse efectivos los patrimonios públicos de suelo, y estudiarse la creación por las Comunidades Autónomas de patrimonios o bancos de suelo público destinados a la construcción de viviendas de protección oficial o promoción pública.

**10ª.** La Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (SAREB) y el Fondo Social de Viviendas (FSV) son actores cualificados del mercado de vivienda. Consideramos que en política de vivienda se debe tener en cuenta las bolsas de vivienda, entre ellos las de la SAREB, las entidades financieras y el FSV.

Deben ampliarse los supuestos y flexibilizar los requisitos para que las personas y familias que han perdido sus viviendas puedan acceder a las que nutren el Fondo Social de Vivienda.”



**CAPÍTULO X**  
XXX Aniversario del Diputado del Común



## **CAPÍTULO X**

### **XXX Aniversario del Diputado del Común**

El Diputado del Común celebró el pasado año 2015 el XXX Aniversario del nacimiento del Alto Comisionado del Parlamento de Canarias, que veía la luz con la promulgación de la Ley 1/1985, de 12 de febrero del Diputado del Común. En esa misma fecha, tres décadas después, la Casa Palacio Salazar de Santa Cruz de La Palma, ciudad en la que reside la sede oficial del Diputado del Común, albergó el acto institucional en conmemoración del trigésimo aniversario de la aprobación de esta Ley, que curiosamente fue promulgada por el actual Diputado del Común, Jerónimo Saavedra, en los tiempos que presidía el Gobierno de Canarias.

El acto contó con la participación de una nutrida representación de las principales autoridades autonómicas, insulares y municipales, entre las que se encontraban el entonces presidente del Gobierno de Canarias, Paulino Rivero Baute; el ahora expresidente del Parlamento de Canarias, Antonio Castro Cordobez, y el también por entonces alcalde de Santa Cruz de La Palma, Juan José Cabrera Guelmes, así como presidentes de los distintos cabildos, alcaldes de todas las Islas y parlamentarios autonómicos. Además se dieron cita en esta conmemoración el adjunto primero del Defensor del Pueblo, Francisco Fernández Marugán, y los defensores del pueblo de las comunidades de Andalucía, el País Vasco y Galicia.

Durante la conmemoración, los participantes pusieron de manifiesto la labor desarrollada por el Diputado del Común a lo largo de sus tres décadas de vida en la defensa de los derechos fundamentales y libertades públicas de los ciudadanos, así como su decisiva contribución en la consolidación de una sociedad más democrática y participativa. Del mismo modo, destacaron aquellos aspectos que siguen siendo un reto para esta institución, en especial la necesidad de seguir profundizando en lograr un mayor conocimiento por parte de la ciudadanía.

Asimismo, durante las intervenciones que se fueron sucediendo en el acto institucional, hubo un pleno consenso sobre la actualidad y la vigencia de la tarea que desempeña el Diputado del Común en el marco de la Comunidad Autónoma de Canarias, como garante de la defensa de los derechos de la ciudadanía ante la Administración pública.

También representó una ocasión especial para recordar, reconocer y agradecer el papel desempeñado por las personas que ostentaron esta responsabilidad durante los 30 años de existencia del Diputado del Común, que además del actual Comisionado Parlamentario, Jerónimo Saavedra, son: Luis Cobiella Cuevas, Arcadio Díaz Tejera, Fernando Jiménez Navarro y Manuel Alcaide Alonso. Jerónimo Saavedra expresó también su gratitud y reconocimiento a todas las personas que de una u otra manera han participado en la labor de este organismo: Adjuntos, secretarios generales, técnicos asesores, administrativos y laborales.

En este XXX Aniversario, tuvo un lugar destacado la figura del primer Diputado del Común, Luis Cobiella Cuevas. Su personalidad humanista, sensibilidad social y talante democrático fueron piezas claves en el origen y desarrollo de este organismo, que nació de forma

modesta, en su propio domicilio, y con escasos recursos, pero con el convencimiento de promover “la defensa de los derechos fundamentales y libertades públicas de los ciudadanos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias”, tal y como establece el Estatuto de Autonomía como papel a desempeñar por esta institución.

Así las cosas, en el marco de la celebración del XXX Aniversario del Diputado del Común, se celebró en su memoria, la víspera del acto institucional, un homenaje en el Teatro Circo de Marte de Santa Cruz de La Palma, la presentación del libro *Notas de una vida. Estampas y recuerdos de Luis Cobiella*, escrito por el periodista David Sanz Delgado y el Cronista de Santa Cruz de La Palma, Manuel Poggio Capote. Editado por el Diputado del Común y Cartas Diferentes, la obra consiste en una larga entrevista que realizaron los autores a Luis Cobiella Cuevas durante varios meses, donde hacen un repaso por su vida y sus pasiones, como la música. Además incluye un álbum fotográfico y una bibliografía completa del primer Diputado del Común.

Los autores y el Diputado del Común hicieron una presentación de la vida y la tarea desplegada por Luis Cobiella Cuevas, poniendo el acento en su carácter “humanista”, que empapó todas las empresas que desarrolló a lo largo de su existencia. Químico, músico, escritor, se trata sin duda de una de las personalidades más relevantes de la sociedad canaria del siglo XX y su nombre está profundamente ligado a uno de los principales acontecimientos culturales y festivos que tienen lugar en las Islas, como las Fiestas Lustrales de la Bajada de la Virgen de las Nieves, que se celebraba precisamente ese mismo año en la capital palmera.

En el marco de la celebración del XXX Aniversario, los participantes en la presentación de la citada obra pusieron el acento en la inmensa tarea que supuso poner en marcha desde cero la institución del Diputado del Común, en lo que, sin duda, jugó un papel determinante tanto su sensibilidad social como la creatividad que caracterizaba a Luis Cobiella Cuevas, que “marcó para siempre, con su talante y su talento, la vocación de servicio al bien común de los canarios del Comisionado Parlamentario”, como manifestó Jerónimo Saavedra.

La música, tan unida a la vida de Luis Cobiella, también estuvo presente en la conmemoración del XXX Aniversario del Diputado del Común. Tanto el acto institucional como la presentación de la monografía fueron cerradas con un concierto de Germán López (timple) y Carlos Martín (guitarra)









**CAPÍTULO XI**  
Otras Actividades



## **CAPÍTULO XI**

### **Otras Actividades**

#### **ENERO**

---

- Día 26** El Diputado del Común participa en Madrid en la presentación del estudio “Las urgencias hospitalarias en el sistema nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes”



- Día 26** Reunión con el Presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO).
- Día 28** Reunión con la Alcaldesa de Santa Lucía de Tirajana, Doña Dunia González Vega.
- Día 28** El Diputado del Común insta al Gobierno a que agilice la regulación de los centros de ocio para menores.
- Día 29** Visita y conferencia en el Instituto de Educación Secundaria Casas Nuevas en Telde.
- Día 30** El Diputado del Común se une a la conmemoración del Día Mundial de la Paz y la No Violencia.

#### **FEBRERO**

---

- Día 4** El Diputado del Común advierte contra los recortes en el tratamiento y prevención del cáncer.
- Día 5** Reunión con la Asociación Canaria del Alquiler Vacacional ( Ascav).
- Día 9** Reunión con los responsables de la Asociación amigos de los Tiburones y Rayas de Canarias (ATIRACAN).
- Día 11** Celebración del XXX aniversario de la Institución en Santa Cruz de La Palma.
- Día 12** Celebración del XXX aniversario de la Institución en Santa Cruz de La Palma.
- Día 24** El Diputado del Común visita la Confederación Canaria de empresarios con motivo del 30 Aniversario de dicha Institución.
- Día 25** El Diputado del Común exige que se deje de cobrar por la historia clínica.

## MARZO

- Día 2** Presentación en el Parlamento de Canarias, del Informe Anual de 2014.
- Día 6** Reunión con el Presidente de la Asamblea Nacional de Homeopatía.
- Día 8** El Diputado del Común hace un llamamiento a la igualdad en el Día internacional de la Mujer.
- Día 10** El Diputado del Común asiste al debate sobre el estado de la nacionalidad en el Parlamento de Canarias.
- Día 13** Reunión de los Defensores del Pueblo en Madrid.
- Día 17** El Diputado del Común abre una queja de oficio a Sanidad por la situación de los servicios de urgencia.
- Día 23** Presentación del Informe Anual, en la Comisión de Gobernación, Justicia y Desarrollo Autonómico del Parlamento de Canarias.
- Día 24** El Diputado del Común, imparte una charla a los alumnos de Bachillerato y Formación Profesional del IES Oscar Domínguez en el municipio de Tacoronte.
- Día 25** El Diputado del Común, imparte una charla a los alumnos de Bachillerato y Formación Profesional del IES de Teror.

## ABRIL

- Día 13** El Diputado del Común participa en La Cuesta en las XII Jornadas Culturales de Ariferint, ( San Cristóbal de La Laguna).
- Día 14** Presentación del Informe Anual ante el Pleno del Parlamento de Canarias.



- Día 16** El Diputado del Común participa en la apertura de la tercera edición de la Feria Gran Canaria accesible.
- Día 17** El Diputado del Común imparte una charla a los alumnos del colegio Cisneros Alter de San Cristóbal de La Laguna.
- Día 22** El Diputado del Común asiste al Foro de la Inmigración, crisis económica y derechos humanos en Las Palmas de Gran Canaria.
- Día 22** Declaración Institucional de los Defensores del Pueblo sobre las muertes de inmigrantes en el Mediterráneo.

- Día 22** Declaración Institucional de los Defensores del Pueblo sobre las muertes de inmigrantes en el Mediterráneo.
- Día 24** El Diputado del Común reclama recursos humanos y financieros para la Prestación Canaria de Inserción.
- Día 24** Reunión con los miembros de la Red Canaria en Defensa del Sistema Público de Servicios Sociales (REDESSCAN).
- Día 24** Reunión con los miembros de la Red Canaria en Defensa del Sistema Público de Servicios Sociales (REDESSCAN).
- Día 27** El Diputado del Común asiste al X Seminario de la Red Europea de Defensores del Pueblo en Varsovia.
- El día 28** El Diputado del Común asiste al X Seminario de la Red europea de Defensores del Pueblo en Varsovia.

---

### MAYO

- DÍA 5** El Diputado del Común, imparte una charla a los alumnos del IES Eusebio Barreto de Los Llanos de Aridane (La Palma).
- Día 14** Reunión con los integrantes de la Plataforma por una Salud Digna de Santa Lucía de Tirajana.
- Día 19** Reunión con los miembros de la Plataforma Por una vivienda digna, basta ya.
- Día 27** El Diputado del Común imparte una charla a los alumnos del IES El Paso (La Palma).



- Día 28** Clausura del Curso de mayores de la ULPGC.

---

### JUNIO

- Día 2** El Diputado del Común asiste a la reunión de coordinación de defensores en Santiago de Compostela, para evaluar las políticas de vivienda pública.
- Día 5** El Diputado del Común se une a la conmemoración del Día Mundial del Medio Ambiente.
- Día 10** El Diputado del Común, imparte una charla a los alumnos del Colegio de

- Día 16** Educación Infantil y Primaria la Viñuela de Aguimes.  
El Diputado del Común, imparte una charla a los Alumnos del Colegio Heidelberg en Las Palmas de Gran Canaria.
- Día 17** El Diputado del Común se une a la conmemoración del Día Internacional contra el Trabajo Infantil.
- Día 22** Reunión con la directiva de Cecapyme en Las Palmas de Gran Canaria.

## JULIO

---

- Día 1** Representantes del Diputado del Común participan en el encuentro de la Red de Defensorías de la Mujer.
- Día 2** Reunión con la directiva del Ampa del CEIP de Puntallana.
- Día 6** Reunión con el Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, Don Antonio Doreste Armas en Santa Cruz de Tenerife.



- Día 6** Reunión con el Comisionado de Transparencia de Canarias y Acceso a la Información Pública, Daniel Cerdán Elcid.
- Día 6** Debate de Inversión en el Parlamento de Canarias.
- Día 9** Toma de posesión del Presidente del Gobierno de Canarias, Don Fernando Clavijo Batlle.
- Día 10** Reunión con el cónsul de Finlandia en Santa Cruz de la Palma.
- Día 16** Reunión con la Presidenta de la Asociación Canaria de Víctimas del Terrorismo en las Palmas de Gran Canaria.
- Día 23** El Diputado del Común recibe la visita institucional de la Presidenta del Parlamento de Canarias, Doña Carolina Darías San Sebastián en Santa Cruz de La Palma.



- Día 23** El Diputado del Común propone la creación de una comisión para coordinar la lucha contra la violencia de género.
- Día 24** Reunión con la Asociación de Promotores y Constructores de Las Palmas de Gran Canaria.
- Día 24** Reunión con el Presidente del Gobierno de Canarias, Don Fernando Clavijo Batlle.



- Día 28** Reunión con el Presidente en Canarias de la AECC.
- Día 30** Reunión con el Alcalde de las Palmas de Gran Canaria, Don Augusto Hidalgo Macario.
- Día 30** Reunión con el Presidente del Cabildo de Gran Canaria, Don Antonio Morales Méndez.
- Día 31** Reunión con Diputados del Grupo Parlamentario Podemos.

## AGOSTO

- Día 3** Reunión con el Comisionado de Inclusión Social y contra la Pobreza, Don Néstor Hernández López.

**Día 4** Reunión con la concejal de Cultura del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

---

### SEPTIEMBRE

---

**Día 2** Reunión con la Alcaldesa de Mogán, Doña Onalia Bueno García.

**Día 9** Reunión con el Presidente del Cabildo de La Palma, Don Anselmo Pestana Padrón.

**Día 9** Reunión con el Alcalde de Santa Cruz de La Palma, Don Sergio Matos Castro.

**Día 10** Reunión con la Directora General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias, Doña Alicia Álvarez González.

**Día 11** Acto de apertura del curso académico 2015/2016 de La Universidad de La Laguna.

**Día 17** El Diputado del Común participa en las XXX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, sobre la situación de las viviendas públicas vacías, celebradas en el Parlamento de Cantabria.



**Día 17** Comunicado conjunto de los Defensores del Pueblo, sobre la crisis de los Refugiados en Europa.

**Día 18** Continuación de las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo.

**Día 21** El Diputado del Común pide que no se escatimen recursos en la atención a las personas que sufren alzhéimer y sus familiares.

**Día 23** Reunión con el Presidente del Consejo Social de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Don Angel Tristán Pimienta.

**Día 23** Acto de apertura del curso académico 2015/2016 de la Universidad de las Palmas de Gran Canaria.

**Día 24** Acto de apertura del Año Judicial 2015/2016.

**Día 28** Reunión con el Alcalde de Santa Brígida, Don José A. Armengol Martín.

**Día 29** Reunión con el Director General de Protección a la Infancia y la Familia, Don Mauricio Roque González.

---

### OCTUBRE

---

**Día 1** El Diputado del Común reclama una agenda canaria para mejorar la calidad de

vida de las personas mayores, con motivo de la conmemoración del XXV Día Internacional de las personas de Edad.

- Día 1** Reunión con el Alcalde de San Cristóbal de La Laguna, Don José Alberto Díaz Domínguez.
- Día 1** Reunión con el Presidente del Cabildo de Tenerife, Don Carlos E. Alonso Rodríguez.
- Día 2** El Diputado del Común asiste a la inauguración del curso escolar 2015/2016 de Radio Ecce en el Parlamento de Canarias.



- Día 8** Reunión con el Comisionado de Inclusión Social y contra la Pobreza, Don Nestor Hernández López.
- Día 13** El Diputado del Común participa en la primera mesa de trabajo sobre la situación de los Servicios Sociales en la Ley de Reforma Local, en la ULPGC
- Día 15** El Diputado del Común se une a la conmemoración del Día Internacional de la Mujer Rural.
- Día 20** Reunión con la Directora General de Políticas Sociales e Inmigración, Doña Carmen Acosta Acosta.
- Día 20** Reunión con el Alcalde de Breña Alta, Don Jonathan Felipe Lorenzo.
- Día 20** Reunión con el Alcalde de la Villa de Mazo, Don José María Pestana Hernández.
- Día 21** Reunión con el Alcalde de Barlovento, Don Jacob Qadri Hijazo.
- Día 21** Reunión con el Alcalde de la Villa de Garafia, Don Martín Elías Taño García.
- Día 22** Reunión con el Alcalde de Fuencaliente, Don Luis Román Torres Morera.
- Día 22** Reunión con el Alcalde de la Villa y Puerto de Tazacorte, Don Ángel Pablo Rodríguez Martín.
- Día 26** Reunión con el Concejal de Unidos por Gran Canaria en el Ayuntamiento de las Palmas de Gran Canaria.
- Día 29** Reunión con el Alcalde de la Villa de Agüimes, Don Óscar Ramón Hernández Suárez.
- Día 29** Reunión con el alcalde de la Villa de Ingenio, Don Juan Díaz Sánchez.
- Día 30** Reunión con la Alcaldesa de la Villa de Teror, Doña Isabel Guerra Sánchez.

## NOVIEMBRE

- Día 3** Reunión con el Alcalde de El Paso, Don Sergio J. Rodríguez Fernández.
- Día 4** Reunión con la Alcaldesa de Tijarafe, Doña María Jenny García Cáceres.

- Día 6** El Diputado del Común, apoya la Marcha Estatal contra las violencias machistas.
- Día 10** Reunión con la presidenta de UNICEF Canarias, Doña Nereida Castro Martín.
- Día 11** Reunión con el alcalde de la Ciudad de Arucas, Don Juan Jesús Facundo Suárez.
- Día 12** Reunión con la Alcaldesa de Santa Lucía de Tirajana, Doña Dunia González Vega.
- Día 13** Reunión con la Alcaldesa de Telde, Doña Carmen Rosa Hernández Jorge.
- Día 16** Reunión con el Director de Cooperación Patrimonio Cultural de Gobierno de Canarias, Don Miguel Angel Clavijo Redondo.
- Día 18** Reunión con la Alcaldesa de Güimar, Doña Carmen Luisa Castro Dorta.
- Día 19** Reunión con el Decano del Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife, Don Victor Medina Fernández-Aceytuno.
- Día 19** Reunión con la Alcaldesa de la Villa de Candelaria, Doña María Concepción Brito Nuñez.
- Día 19** Reunión con la Alcaldesa de la Villa de Arico, Doña María Elena Fumero García.
- Día 20** El Diputado del Común se une a la conmemoración del Día Internacional de la Infancia.
- Día 20** El Diputado del Común, participa en las Jornadas de Racionalización y Sostenibilidad en la Administración Local.
- Día 25** Reunión con el Delegado de Defensa en Canarias, Don Luis Salvador Gómez-Guillamon Arrabal.
- Día 26** Reunión con el Alcalde de la Villa de Agaete, Don Juan Ramón Martín Trujillo.
- Día 27** El diputado del Común, da una charla a los alumnos del IES Las Breñas.
- Día 30** Reunión del Jurado de los premios Cepsa de Ayuda Social.
- Día 30** Reunión con el Viceconsejero de Justicia, Don Francisco Manuel Fajardo Palarea, la Directora del Instituto de Igualdad, Doña María Ana Franquet Navarro y la Directora General de Relaciones con la Administración de Justicia, Doña Maria Lourdes quesada Díaz.

## DICIEMBRE

---

- Día 1** Reunión con el alcalde de Arrecife, Don José Montelongo Espinosa.
- Día 1** Reunión con el Alcalde de Haría, Don Marciano Acuña Betancor.
- Día 3** El Diputado del Común se une a la conmemoración del Día Internacional de las Personas con Discapacidad.
- Día 11** Reunión en Madrid con el Presidente y Vicepresidente del Consejo General del Poder Judicial, en el marco de seguimiento del convenio de colaboración entre ambas Instituciones.



**Día 16** Comisión de seguimiento del Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Atención de las Víctimas de la Violencia de Género de Canarias en Las Palmas de Gran Canarias.



**Día 18** Reunión con el Director General de la Vivienda, Don José Gregorio Pérez Medina.



**ANEXO**  
Gestión Económica



## ANEXO

### Gestión Económica

La dotación económica para el funcionamiento de la Institución del Diputado del Común constituye un programa específico en el presupuesto del Parlamento de Canarias, y su gestión se acomodará a la legislación presupuestaria aplicable, tal como prescribe, en su artículo 44, la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

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

La Ley 11/2014, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2015 (BOC nº. 253, de 31 de diciembre de 2014) consigna en su Sección 01 Parlamento de Canarias, Servicio 0101 Servicios Generales y Programa 911B Diputado del Común, un total de DOS MILLONES QUINIENTOS VEINTIOCHO MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y OCHO EUROS (2.528.948,00€) como dotación presupuestaria inicial para el ejercicio.

Tal dotación inicial conforma la suma que se detalla:

<b>Capítulo I</b>	Gastos de Personal	2.027.841,00€
<b>Capítulo II</b>	Gastos Corrientes	457.900,00€
<b>Capítulo VI</b>	Inversiones Reales	43.138,00€
<b>Capítulo VII</b>	Transferencia de Capital	0,00€
<b>Capítulo VIII</b>	Activos Financieros	69,00€
<b>CRÉDITO INICIAL PROGRAMA 911B</b>		<b>2.528.948,00€</b>

Constituye, esta dotación inicial, una minoración del (-0,14%) respecto de la consignada para el ejercicio 2014, que ascendía a DOS MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y DOS MIL SEISCIENTOS DIECIOCHO EUROS (2.532.618,00€).

Por otra parte, la Mesa del Parlamento de Canarias, en reunión celebrada el día 12 de marzo de 2015, acordó la incorporación de los remanentes de crédito del presupuesto de gastos del Programa 911B del Diputado del Común del ejercicio 2014, en base a lo dispuesto en el artículo 27.1 de las Normas de Gobierno Interior del Parlamento de Canarias (BOP Nº 477 de 30 de diciembre de 2014). Esta incorporación ha supuesto un incremento de CUARENTA Y TRES MIL QUINIENTOS EUROS (43.500,00€) que, sumados al crédito inicial consignado, vendrían a establecer un crédito total para el ejercicio 2015 de DOS MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y OCHO EUROS (2.572.448,00€) distribuidos de la siguiente forma:

<b>Capítulo I</b>	Gastos de Personal	2.027.841,00€
<b>Capítulo II</b>	Gastos Corrientes	492.900,00€
<b>Capítulo VI</b>	Inversiones Reales	43.138,00€
<b>Capítulo VII</b>	Transferencias de Capital	0,00€
<b>Capítulo VIII</b>	Activos Financieros	8.569,00
<b>CRÉDITO TOTAL PROGRAMA 911B</b>		<b>2.572.448,00€</b>

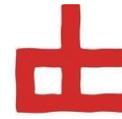
Al cierre del ejercicio económico de 2015, el porcentaje de ejecución del presupuesto fue del (91,71%) con un remanente de CUARENTA Y TRES MIL QUINIENTOS EUROS (43.500,00€), y el balance de gastos y pagos por capítulos es, a fecha 31 de diciembre de 2015, el que sigue:

	Crédito Inicial	Modif. Crédito		Crédito Total	Pendiente de Pago	Total Pagos	Disponible
		Altas	Bajas				
<b>Capítulo I</b>	2.027.841,00€	0,00€	3.700,00€	2.024.141,00€	32.265,86€	1.894.057,76€	97.817,38€
<b>Capítulo II</b>	457.900,00€	35.000,00€	0,00€	492.900,00€	14.289,34€	394.081,26€	84.529,40€
<b>Capítulo VI</b>	43.138,00€	0,00€	0,00€	43.138,00€	0,00€	12.237,60€	30.900,40€
<b>Capítulo VII</b>	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€
<b>Capítulo VIII</b>	69,00€	12.200,00€	0,00€	12.269,00€	0,00€	12.252,00€	17,00€
<b>TOTAL 911B</b>	<b>2.528.948,00€</b>	<b>47.200,00€</b>	<b>3.700,00€</b>	<b>2.572.448,00€</b>	<b>46.555,20€</b>	<b>2.312.628,62€</b>	<b>213.264,18€</b>

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

	Crédito Total	Autorizado/Dispuesto	Disponible	Ejecución
<b>Capítulo I</b>	2.024.141,00€	1.926.323,62€	97.817,38€	95,17%
<b>Capítulo II</b>	492.900,00€	408.370,60€	84.529,40€	82,85%
<b>Capítulo VI</b>	43.138,00€	12.237,60€	30.900,40€	28,37%
<b>Capítulo VII</b>	0,00€	0,00€	0,00€	0,00%
<b>Capítulo VIII</b>	12.269,00€	12.252,00€	17,00€	99,86%
<b>TOTAL 911B</b>	<b>2.572.448,00€</b>	<b>2.359.183,82€</b>	<b>213.264,18€</b>	<b>91,71%</b>





El Diputado del Común

PARLAMENTO  
DE CANARIAS

MMXV

