

El Diputado del Común

PARLAMENTO
DE CANARIAS

INFORME ANUAL 2016



**Presentado al
Parlamento de Canarias**

marzo de 2017
Santa Cruz de la Palma
www.diputadodelcomun.org

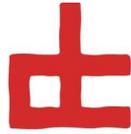


Edita: Diputado del Común / Parlamento de Canarias

© Diputado del Común 2017

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

Depósito Legal TF 610-2017.



El Diputado del Común

PARLAMENTO
DE CANARIAS

Informe Anual 2016
presentado al Parlamento de Canarias
por el Excmo. Sr. don
Jerónimo Saavedra Acevedo
Diputado del Común
el día 09 de marzo de 2017.

Índice

	Página
Presentación	1
CAPÍTULO I De las Actuaciones del Diputado del Común	3
CAPÍTULO II De las Quejas presentadas en el año 2016	9
CAPÍTULO III De la Inadmisión de quejas y sus causas; de las vivas	43
CAPÍTULO IV De la Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias	51
CAPÍTULO V De las Actuaciones de Oficio	121
CAPÍTULO VI De las Resoluciones del Diputado del Común	135
CAPÍTULO VII De la falta de colaboración con el Diputado del Común en sus investigaciones	157
CAPÍTULO VIII Del Menor	171
CAPÍTULO IX Consideraciones del Diputado del Común	183
CAPÍTULO X XXI Asamblea de la Federación Iberoamericana del Ombudsman	193
CAPÍTULO XI Otras Actividades	201
ANEXO DE GESTIÓN ECONÓMICA	217

Presentación

Tal y como establece la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, damos cuenta con este Informe Anual de la labor desplegada durante el año 2016 por esta institución. Un documento que va más allá de la concreción de un deber legal y que entendemos como un compromiso de transparencia y cercanía con la sociedad canaria, a través de su máximo órgano de representación, el Parlamento Autonómico.

El Diputado del Común es un órgano vivo y cercano a la población, una puerta abierta permanentemente para quienes entienden que sus derechos han podido ser vulnerados por las instituciones públicas. Es esa atención directa al ciudadano un aspecto fundamental del servicio que presta este Comisionado Parlamentario, por lo que en los últimos tres informes le hemos otorgado el protagonismo que se merece en los informes anuales. Así, durante el año 2016, 20.303 personas se han dirigido directamente al Diputado del Común para exponer dudas, problemas o inquietudes de diversa índole. Esta cifra supera en casi un 2% la del año anterior, registrándose 349 consultas más que en 2015. Más de la mitad de ellas, 11.497, han sido de forma presencial. Una circunstancia que pone de manifiesto que a pesar del desarrollo de los medios digitales puestos a disposición de los ciudadanos y del desarrollo de la Sociedad de la Información, la atención directa sigue siendo prioritaria, teniendo en cuenta además que las consultas en esta modalidad en 2016, lejos de descender, se han incrementado.

El Diputado del Común registró, en 2016, 1.781 quejas nuevas, admitiendo a trámite 1.555, es decir, el 87,3 % del total. Esta cifra representa un ligero descenso en relación a la anualidad anterior, fruto principalmente del aumento del número de personas que acuden al Diputado del Común y tienen un mejor conocimiento de esta Defensoría y su ámbito de actuación, lo que permite orientar con más precisión su acción. En cualquier caso, las quejas registradas en 2016 consolidan el crecimiento experimentado en el último lustro, con una media de 1688, frente a las 1.217 del año 2011.

Valoramos también que en el año 2016, la respuesta y colaboración de la Administración Pública Canaria con el Diputado del Común, en general, ha mejorado. Una circunstancia que está avalada por el hecho de que se han remitido menos requerimientos de información que en los años anteriores, de lo que se da cuenta en el capítulo VII del presente Informe.

La promoción y defensa de los Derechos Humanos forma parte de la columna vertebral de la acción de la Administración Pública en las sociedades democráticas y, de una forma más radical si cabe, de la labor que desempeña el Diputado del Común. De ahí la importancia de que asumiéramos el pasado año 2016 la organización en la isla de Tenerife del XXI Congreso y Asamblea General de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), que reunió, por primera vez en Canarias, a representantes de este organismo que aglutina a más de 75 defensores del pueblo, procuradores, proveedores, presidentes de comisiones nacionales o estatales de Derechos Humanos de 20 países, dotando, además con ello, de una proyección internacional sin precedentes a esta institución y, con el objetivo de incrementar el grado de conocimiento y potenciar a las defensorías del pueblo.

Un espacio donde se debatió intensamente sobre la situación de los Derechos Humanos en los países integrados en la FIO y el papel que desempeñan las defensorías en su promoción, para lo que es determinante la lucha contra la pobreza y la reivindicación de la dignidad de las personas. Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo es el primer objetivo de la agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Uno de los problemas más acuciantes que padece la sociedad canaria en la actualidad, como es el de la vivienda, estuvo también presente en la agenda del Diputado del Común el pasado año 2016. Con esta finalidad, este Comisionado Parlamentario organizó en Gran Canaria el I Foro de la Vivienda Pública en Canarias, donde una serie de expertos abordaron cuestiones de tanta trascendencia social como los desahucios o la situación de las viviendas desocupadas. Sobre vivienda también trataron las XXXI Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo, centrado en un aspecto de marcada actualidad social, como es la invasión del domicilio por los ruidos. Un encuentro celebrado en Pamplona, en el que participó el Diputado del Común junto con el resto de los Defensores del Pueblo de España.

Otro hito del año 2016 ha sido la aprobación el proyecto DEMOS, dentro del programa INTERREG V A España-Portugal MAC 2014-2020, donde el Diputado del Común actúa como jefe de filas y participan las defensorías de Azores, Madeira, Cabo Verde, Senegal y Mauritania. Este programa permitirá intercambiar experiencias entre las instituciones de La Macaronesia en materia de defensa de los derechos de los ciudadanos ante la Administración Pública y la adaptación a los retos que plantean las nuevas tecnologías.

Contemplamos también en este Informe de 2016 la propuesta presentada al Parlamento de Canarias para modificar la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, con el fin de reforzar el papel de esta Defensoría. Una iniciativa que persigue facultar al Diputado del Común para realizar una mediación vinculante entre las administraciones públicas canarias y los ciudadanos, en orden a resolver cuestiones controvertidas, si hay acuerdo entre las partes. También contempla que si como consecuencias de las actuaciones del Diputado del Común, considera conveniente que el Parlamento de Canarias interponga un recurso de inconstitucionalidad, pueda informar a la Cámara, de forma motivada, para que decida y, no solo al Defensor del Pueblo, como está regulado en la actualidad.

Por último, comenzábamos hablando en la presentación que este Informe es también un ejercicio de transparencia democrática y no solo un trámite legal. Precisamente, en 2016, el Diputado del Común ha sido distinguido por la Asociación Transparencia Pública, al ocupar el segundo lugar en el Ranking de Defensores del Pueblo.

CAPÍTULO I
De las Actuaciones del Diputado del Común

CAPÍTULO I

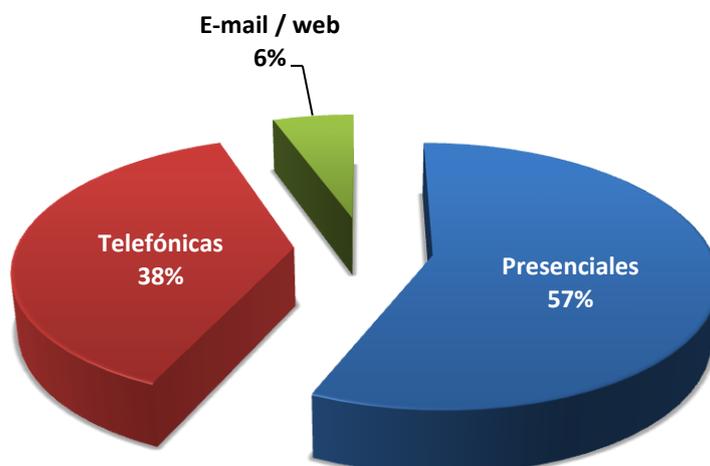
De las Actuaciones del Diputado del Común.

Las actuaciones de la Diputación del Común con los ciudadanos en el año que se informa alcanzaron la cifra de veinte mil trescientos tres personas atendidas (20.303), es decir, acudieron a esta defensoría para que se les asistiera de forma personal, (tanto presencial, telefónica o de forma electrónica, más adelante se detalla) un número mayor de personas que el año pasado y que todos los anteriores. Por contra, estimamos que la mayor asistencia personal a la ciudadanía provoca un descenso en la formalización de las quejas, ya que a la misma, se le explica y orienta sobre su acción o pretensión, y en muchos casos, dónde debe reclamar o acudir, y así, más adelante se detallará, el Diputado del Común ha reorientado a 19.298 personas, con el fin de que ejerciten su pretensión ante los organismos o personas competentes.

Somos conscientes de que la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, LDC, expresa que el defensor debe registrar todas las quejas que se le planteen, (art. 25 de la LDC), pero si así se actuara, lo único que se conseguiría es una elevación sustancial de las quejas, muchas de las cuales la Diputación del Común no podría tramitar. Por eso, se ha optado por reflejar todo el servicio que se presta en las oficinas de la Diputación del Común.

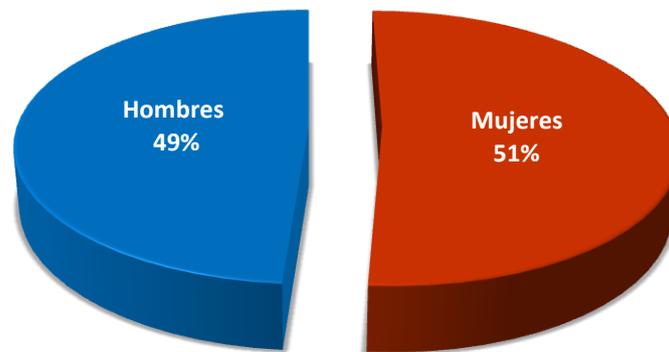
De este modo, en el 2016 acudieron a la Defensoría, exponiendo su queja, 20.303 personas, de las cuales, 11.497, fueron atendidas de forma presencial por el personal del Diputado del Común, el cual realiza esta importante función, representando esta cantidad, aproximadamente, el 57%. Siete mil seiscientos ochenta (7.680) fueron asistidas vía telefónica (38%) y 1.126 vía electrónica (consultas página web y correo electrónico) 5%.

TOTAL DE ACTUACIONES CON LOS CIUDADANOS	20.303
Atendidos personalmente	11.497
Atendidos telefónicamente	7.680
Atendidos vía e-mail / página web	1.126



ATENDIDOS PERSONALMENTE	11.497
Género de los ciudadanos atendidos personalmente	
Mujeres	5.891
Hombres	5.606
Quejas presentadas fruto de las actuaciones	1.101
De atención presencial	1.005
Presentadas en persona sin atención presencial	96

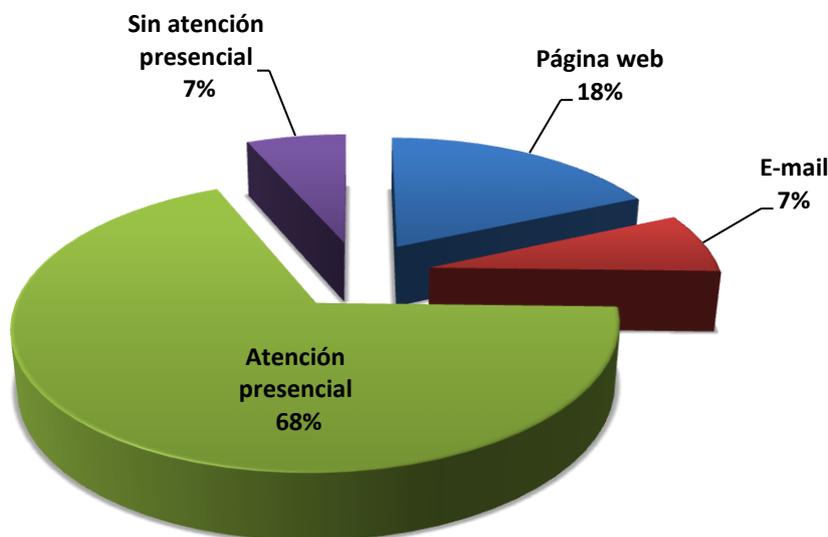
GÉNERO DE LOS CIUDADANOS ATENDIDOS PERSONALMENTE



ATENDIDOS TELEFÓNICAMENTE	7.680
Consultas sobre quejas en curso	3.495
Consultas sobre presentación de quejas nuevas	1.805
Otras consultas	2.380

ATENDIDOS VÍA E-MAIL / PÁGINA WEB	1.126
Quejas presentadas fruto de las consultas	375
Presentadas por e-mail	105
Presentadas por la página web	270
Gestión web: Documento adjuntado:	59
Gestión web: Formulario establecido:	211

QUEJAS PRESENTADAS FRUTO DE LAS ACTUACIONES



De las actuaciones anteriores, una vez estudiados los asuntos expuestos al personal del Diputado del Común, derivaron en la incoación de mil cinco procedimientos de queja (1.005), lo que implicó que se registrara una queja por cada diez personas atendidas directamente en la Defensoría, aproximadamente, representando el sesenta y dos por cien (62%), del total de quejas nuevas registradas durante el año 2016 (1.781), y, en consecuencia, para el resto, es decir, *diecinueve mil doscientos noventa y ocho* (19.298), fueron reorientados, mediante el correspondiente asesoramiento jurídico, para que ejercitaran la vía más adecuada para resolver su pretensión.

Debemos destacar este dato de 19.298 ciudadanos asistidos por el Diputado del Común, los cuales fueron debidamente aconsejados por la defensoría del pueblo de Canarias, es decir, un 95 por ciento del total de personas atendidas en el año 2016, de ahí la importancia de este servicio a la ciudadanía.

Fueron registradas 96 quejas que se presentaron de forma directa en la Diputación del Común, sin ser atendidas previamente por su personal, lo que representa el 5%, aproximadamente, del total de las quejas nuevas incoadas en el año.

Igualmente, el servicio público prestado por la Defensoría en el año que se informa no sólo se circunscribió a las nuevas personas asistidas durante el ejercicio y a las nuevas quejas registradas del año 2016, sino que se extendió a la gestión de las restantes quejas vivas que se siguen tramitando en la Diputación del Común, de las que se da cuenta en el Capítulo III del presente, destacando que se recibieron tres mil cuatrocientos noventa y cinco (3.495) consultas telefónicas de los interesados sobre las quejas en curso.

CAPÍTULO II
De las Quejas presentadas en el año 2016

CAPÍTULO II

De las Quejas presentadas en el año 2016.

Quejas	Admitidas	Inadmitidas	Trasladadas al Defensor del Pueblo y a otras Instituciones	Colectivas	De oficio	Individuales		Personas
						Hombres	Mujeres	Jurídicas
1.781	1.555	226	212	32	27	837	841	44
Comparativa año 2015								
1.819	1.603	216	201	24	17	872	839	67

En el año 2016 se registraron en el Diputado del Común 1.781 quejas nuevas. A través del presente informe anual se da cuenta al Parlamento de Canarias de la supervisión de la actuación de la Administración Pública Canaria realizada por esta Defensoría, que se detalla en el Capítulo IV y V del presente.

Del total de quejas registradas, y tras su estudio se admitieron a trámite 1.555, lo que significa el ochenta y siete con tres por ciento de las presentadas (87,3 %).

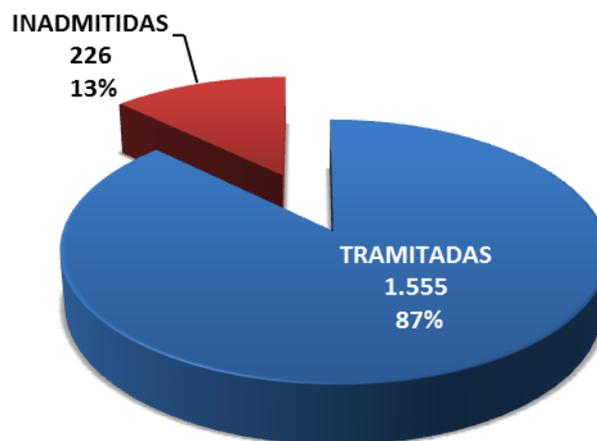
En el Capítulo III de esta memoria se exponen las causas de inadmisión de las quejas, así como, de las vivas. La tendencia con respecto al pasado año es que sigue aumentando el número de personas que acuden al Diputado del Común, lo que conlleva que cada vez conozcan mejor a esta Defensoría, como sus derechos constitucionales, y se les oriente mejor sobre su pretensión o acción, en su caso, lo que conlleva a que se registren un poco menos de quejas que el 2015, pero que se consolide el aumento en estos últimos 5 años de gestión de 1688 quejas de media anual, con respecto al año base de 2011, con un registro de quejas de 1.217, lo que supone un aumento en media de casi el 39 por cien (38,7%).

Suben las investigaciones iniciadas de oficio en el año que se informa, con un incremento del 59 por cien.

Aumentan las quejas que hemos trasladado a otras instituciones similares al Diputado del Común, sobre todo al defensor del pueblo estatal, motivado, principalmente, por el mayor número de quejas presentadas por las regularizaciones catastrales y los retrasos generados en las reclamaciones respectivas ante la Administración General del Estado (AGE) pese a la gran colaboración en otras áreas, como ejemplo en Seguridad Social. Dicho traslado lo ha sido por razones competenciales, si bien, para ello, primero se estudia cada queja y se le indica a la ciudadanía presentadora de la misma, previo su consentimiento, que la remitimos a la defensoría pública competente, si somos autorizados a tal fin, asumiendo el coste la Diputación del Común e informándole de otras posibles vías de recurso administrativo para combatir la presunta inactividad catastral.

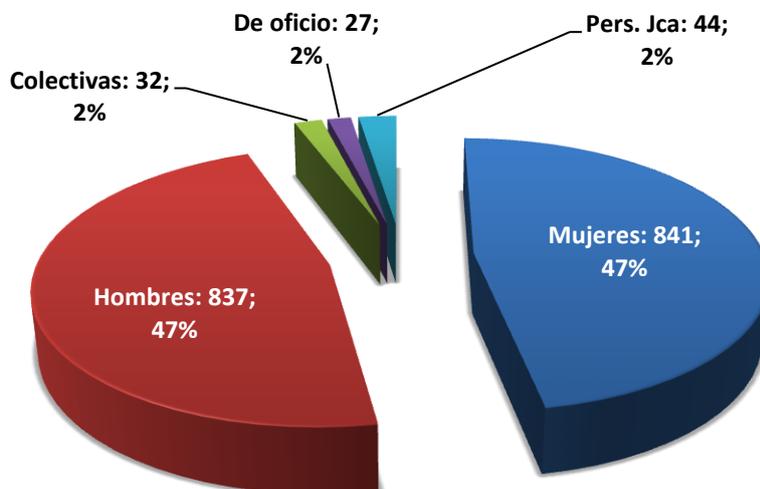
Quejas recibidas	Individuales		Colectivas	De oficio	Per. Jurídica	
	Hombres	Mujeres				
TOTAL	1781	837	841	32	27	44
INADMITIDAS	226	134	90	2	0	0
TRAMITADAS	1555	703	751	30	27	44
TRASLADADAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO	196	103	88	2	0	3
TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES	17	11	6	0	0	0

ADMISIÓN Y TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS REGISTRADAS EN EL AÑO 2016



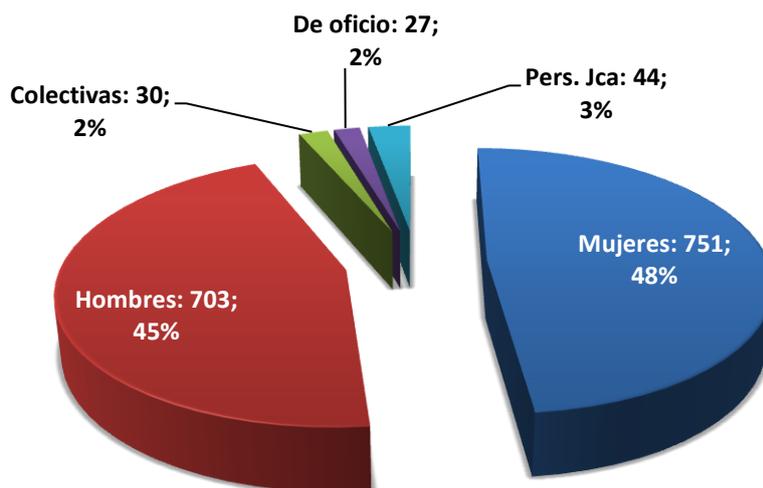
- De las quejas inadmitidas: siguiendo el mandato del artículo 25.2 de la Ley reguladora del Diputado del Común (7/2001, de 31 de julio) de no dar curso a las quejas anónimas, y que se pueden rechazar aquellas en las que se advierta mala fe, carencia de fundamento o inexistencia de pretensión, bajo estas circunstancias se han rechazado 226, la mayoría de ellas por carencia de fundamento, al no apreciar infracción de algún derecho o libertad constitucional.

CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS QUEJAS PRESENTADAS EN EL AÑO 2016



- Gráfico referido a las quejas nuevas presentadas en el 2016.

CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS QUEJAS TRAMITADAS EN EL AÑO 2016

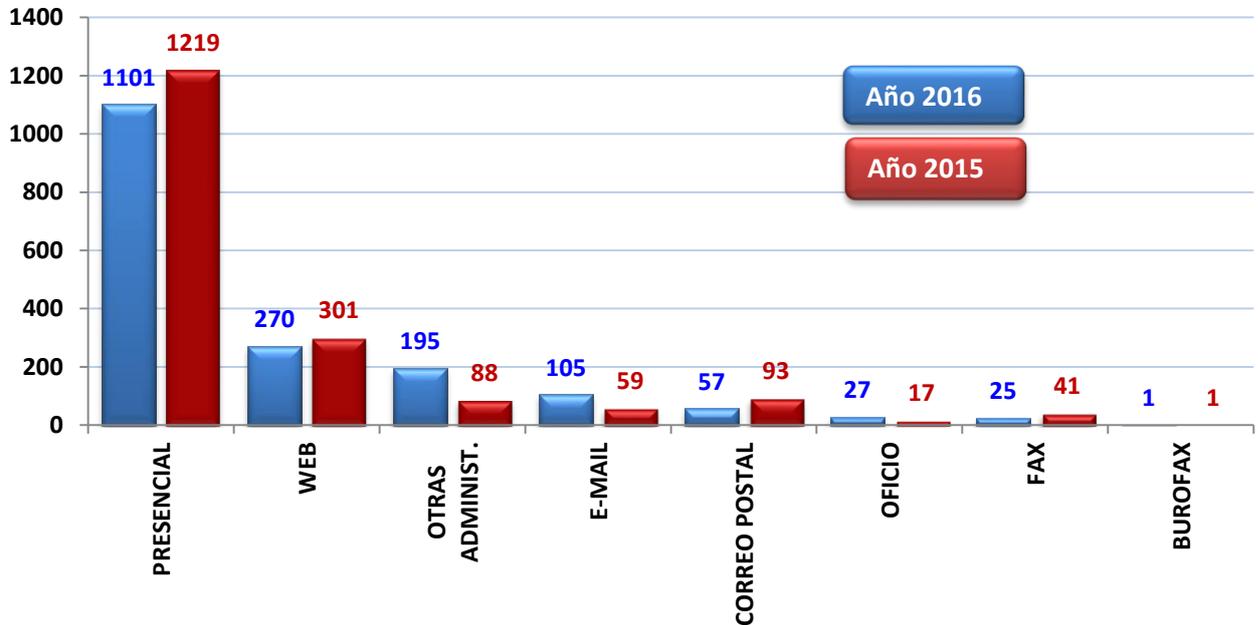


- Representación de las quejas admitidas a trámite durante el ejercicio 2016.

MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS EN EL AÑO 2016

PRESENCIAL	WEB	OTRAS ADMINISTRACIONES	E-MAIL	CORREO POSTAL	OFICIO	FAX	BUROFAX
1101	270	195	105	57	27	25	1
Comparativa con el año 2015							
1219	301	88	59	93	17	41	1

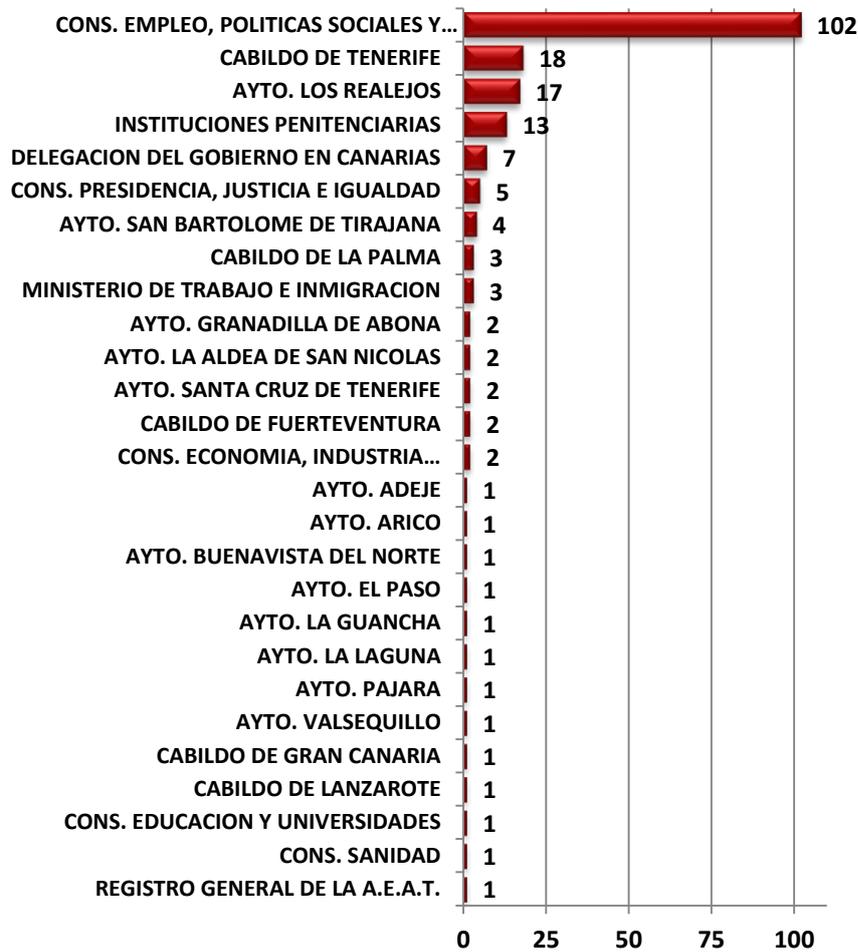
COMPARATIVA CON EL AÑO 2015



- Del gráfico de barras se observa que en cuanto a los medios de presentación de quejas sigue dominando mayoritariamente el presencial (1.101). La ciudadanía prefiere acercarse para ser atendido personalmente en la oficina del Diputado del Común del lugar de su residencia, lo que representa alrededor del 62 % de las quejas registradas.

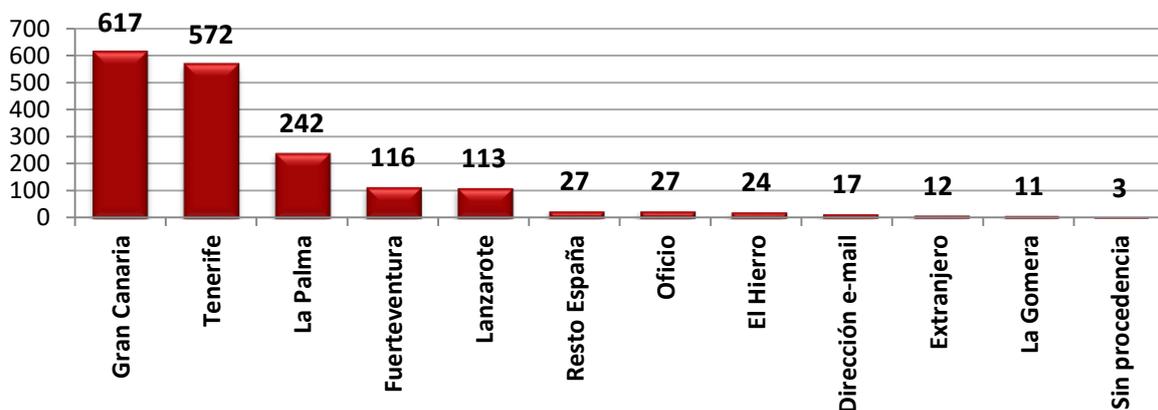
También, ha crecido el uso del registro de entrada de otras Administraciones Públicas, como se detalla seguidamente, y el de remisión por correo electrónico, en detrimento de los demás medios.

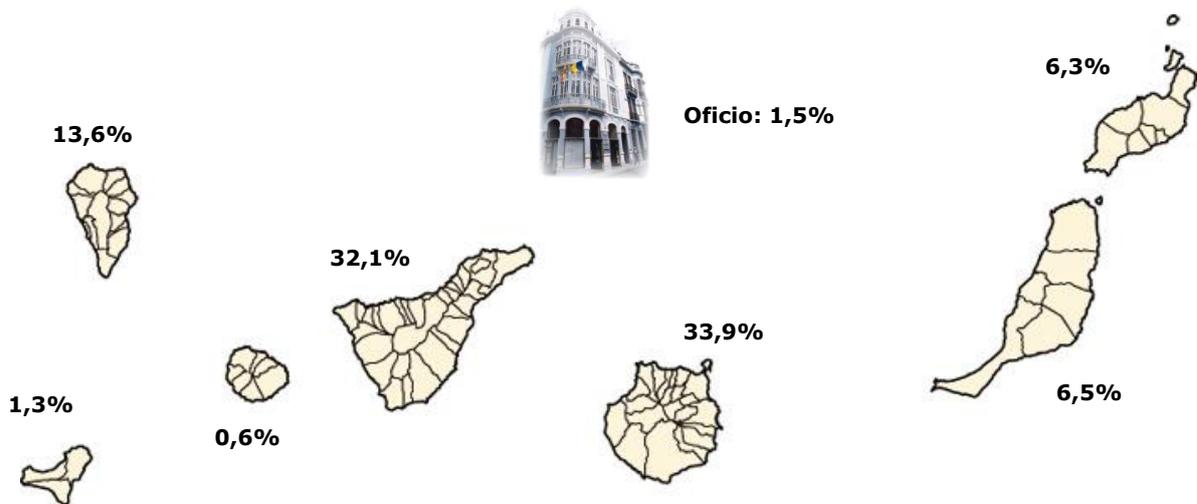
INSTITUCIONES QUE TRASLADARON QUEJAS AL DIPUTADO DEL COMÚN EN EL AÑO 2016



- Los diferentes servicios públicos hicieron de colaborador y cooperador en la facilitación de la presentación de las quejas a través de sus registros de entrada, en virtud de una concepción amplia 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 y del 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, remitiéndolas al Diputado del Común.

PROCEDENCIA GEOGRAFICA DE LAS QUEJAS RECIBIDAS EN EL AÑO 2016





COMPARATIVA CON EL AÑO 2015

GRAN CANARIA	TENERIFE	LA PALMA	FUERTEVENTURA	LANZAROTE	OTRAS ÁREAS	DE OFICIO	EL HIERRO	LA GOMERA
617	572	242	116	113	39	27	24	11
Comparativa con el año 2015								
616	646	232	105	130	32	17	24	17

OTRAS PROCEDENCIAS GEOGRÁFICAS DE LAS QUEJAS DEL AÑO 2016

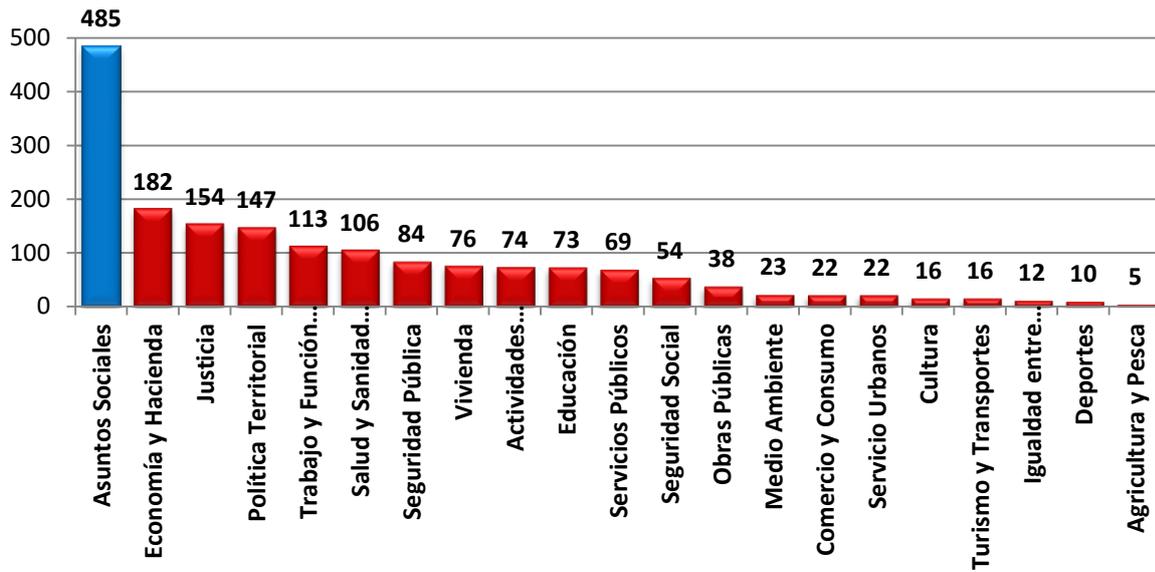


- Desde estos lugares de residencia de los ciudadanos se remitieron quejas al Diputado del Común, al estar relacionadas con las Administraciones Públicas Canarias.

QUEJAS POR ÁREAS DE TRABAJO

ÁREAS	QUEJAS	%
Personas con Discapacidad	209	11,7%
Economía y Hacienda	182	10,2%
Menores y Familia Numerosa	169	9,5%
Justicia	154	8,6%
Política Territorial	147	8,3%
Trabajo y Función Pública	113	6,3%
Salud y Sanidad Pública	106	6,0%
Servicios Sociales	91	5,1%
Seguridad Pública	84	4,7%
Vivienda	76	4,3%
Actividades Clasificadas	74	4,2%
Educación	73	4,1%
Servicios Públicos	69	3,9%
Seguridad Social	54	3,0%
Obras Públicas	38	2,1%
Medio Ambiente	23	1,3%
Comercio y Consumo	22	1,2%
Servicios Urbanos	22	1,2%
Cultura	16	0,9%
Personas Mayores	16	0,9%
Turismo y Transportes	16	0,9%
Igualdad entre Mujeres y Hombres...	12	0,7%
Deportes	10	0,6%
Agricultura y Pesca	5	0,3%
TOTAL	1.781	100,0%

- Ha experimentado un incremento espectacular el área de Menores, al englobarse en dicha área las quejas provenientes de los problemas en la concesión del carnet de familia numerosa.



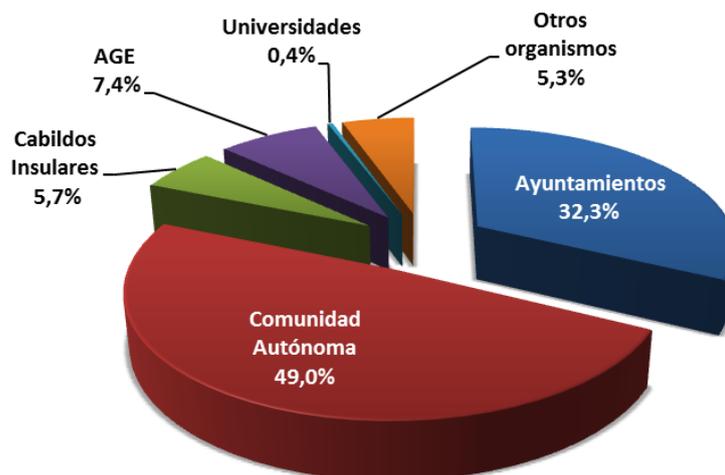
- La materia de Asuntos Sociales engloba las quejas presentadas en las áreas de: Personas con Dependencia; Servicios Sociales; Mayores, Menores y Familia.

SECTORES ADMINISTRATIVOS RECLAMADOS EN EL AÑO 2016

COMUNIDAD AUTONOMA	AYUNTAMIENTOS	AGE	CABILDOS INSULARES	OTROS ORGANISMOS	UNIVERSIDADES
543	358	82	63	59	4
Comparativa con el año 2015					
633	519	105	75	62	13

AGE= Administración General del Estado

Disminuyen ligeramente las quejas registradas en el año 2016 con respecto al 2015, principalmente, por la mayor comparecencia de la ciudadanía en esta Defensoría, con el consiguiente asesoramiento para que se interponga la reclamación oportuna, como ya se ha expuesto, si bien, también, una parte de ese descenso puede venir por el mejor funcionamiento de las AAPP.



QUEJAS POR ADMINISTRACIONES**ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA**

**Gobierno
de Canarias**

GOBIERNO DE CANARIAS

Quejas	543	Porcentaje del total	49%
Quejas archivadas	137	Quejas en trámite	406

POR ÁREAS DEL GOBIERNO

PRESIDENCIA DEL GOBIERNO	2
Quejas archivadas	1
Quejas en trámite	1
Viceconsejería de Comunicación y Relaciones con los Medios	1
Secretaría General	1

CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES	4
Quejas archivadas	1
Quejas en trámite	3
Dirección General de Infraestructura Viaria	1
Dirección General de Transportes	1
Secretaría General Técnica de Obras Públicas y Transportes	1

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INDUSTRIA, COMERCIO Y CONOCIMIENTO	23
Quejas archivadas	2
Quejas en trámite	16
Viceconsejería de Economía y Asuntos Económicos con la Unión Europea	1
Dirección General de Industria y Energía	17

CONSEJERÍA DE HACIENDA	20
Quejas archivadas	3
Quejas en trámite	17
Viceconsejería de Hacienda y Planificación	1
Dirección General de Planificación y Presupuesto	1
Secretaría General Técnica de Hacienda	1
Agencia Tributaria Canaria	17

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD	16
Quejas archivadas	5
Quejas en trámite	11
Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad	1

Viceconsejería de Administraciones Públicas y Transparencia	1
Dirección General de Transparencia y Participación Ciudadana	1
Dirección General de la Función Pública	1
Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías	1
Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios	2
Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia	6
Secretaría General Técnica de Presidencia, Justicia e Igualdad	2
Instituto Canario de Igualdad (ICI)	1

CONSEJERÍA DE POLÍTICA TERRITORIAL, SOSTENIBILIDAD Y SEGURIDAD	15
Quejas archivadas	5
Quejas en trámite	10
Viceconsejería de Medio Ambiente	1
Dirección General de Seguridad y Emergencias	2
Secretaría General Técnica de Política Territorial, sostenibilidad y Seguridad	1
Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural	11

CONSEJERÍA DE EMPLEO, POLÍTICAS SOCIALES Y VIVIENDA	333
Quejas archivadas	51
Quejas en trámite	282
Viceconsejería de Políticas Sociales	2
Dirección General de Políticas Sociales e Inmigración	50
Dirección General de Dependencia y Discapacidad	174
Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia	40
Secretaría General Técnica de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda	3
Instituto Canario de la Vivienda	61
Servicio Canario de Empleo	3

CONSEJERÍA DE SANIDAD	80
Quejas archivadas	48
Quejas en trámite	32
Consejería de Sanidad	31
Secretaría General Técnica de Sanidad	8
Servicio Canario de la Salud	23
Secretaría General del Servicio Canario de la Salud	8
Dirección General de Salud Pública	1
Escuela de Servicios Sanitarios y Sociales de Canarias	1

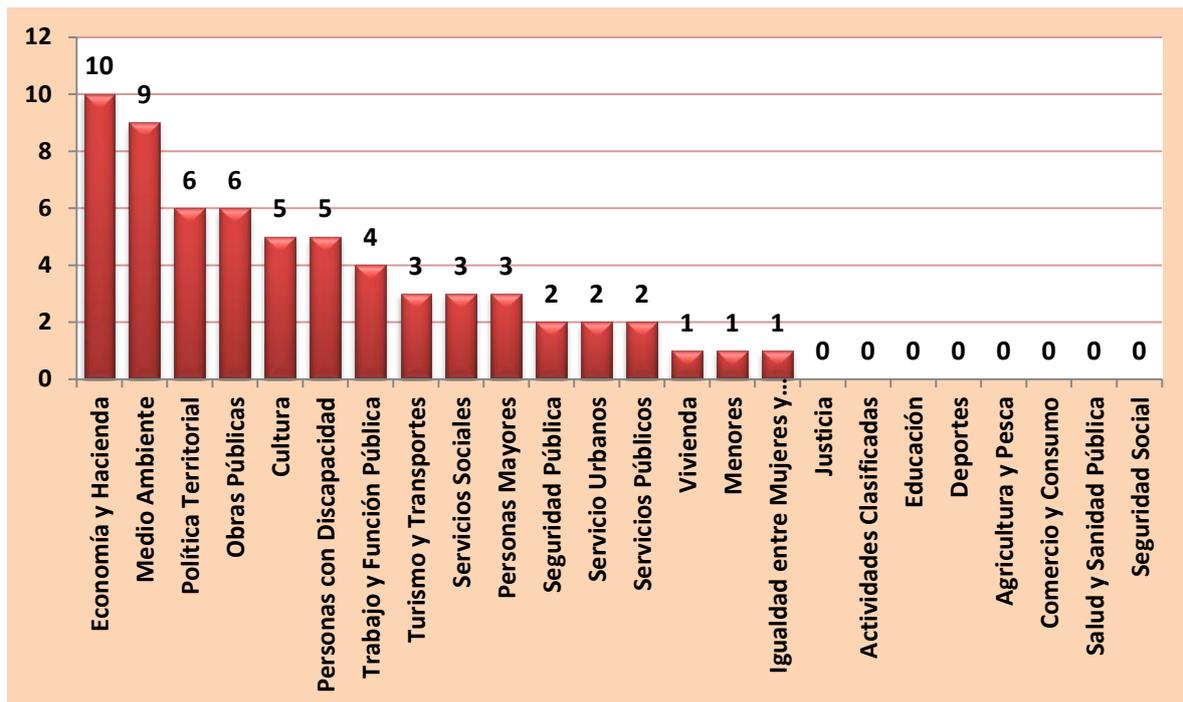
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y UNIVERSIDADES	44
Quejas archivadas	17
Quejas en trámite	27
Viceconsejería de Educación y Universidades	14
Dirección General de Centros e Infraestructura Educativa	1
Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos	3
Dirección General de Personal	8
Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa	6
Dirección General de Universidades	1
Secretaría General Técnica de Educación y Universidades	11

CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y AGUAS	3
Quejas archivadas	0
Quejas en trámite	3
Viceconsejería de Sector Primario	1
Dirección General de Agricultura	2

CONSEJERÍA DE TURISMO, CULTURA Y DEPORTES	8
Quejas archivadas	4
Quejas en trámite	4
Dirección General de Ordenación y Promoción Turística	2
Dirección General de Deportes	3
Dirección General de Patrimonio Cultural	1
Secretaría General Técnica de Turismo, Cultura y Deportes	2

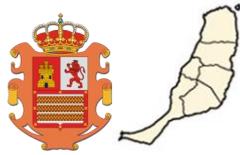
ADMINISTRACIÓN INSULAR

QUEJAS RECLAMADAS POR ÁREAS CONTRA LA ADMINISTRACIÓN INSULAR



CABILDO DE EL HIERRO

Quejas	3	Porcentaje del total	0,27%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	1



CABILDO DE FUERTEVENTURA

Quejas	1	Porcentaje del total	0,09%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1



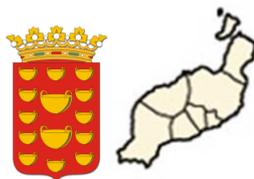
CABILDO DE GRAN CANARIA

Quejas	32	Porcentaje del total	2,89%
Quejas archivadas	9	Quejas en trámite	23



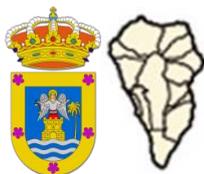
CABILDO DE LA GOMERA

Quejas	1	Porcentaje del total	0,09%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1



CABILDO DE LANZAROTE

Quejas	3	Porcentaje del total	0,27%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	2



CABILDO DE LA PALMA

Quejas	13	Porcentaje del total	1,17%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	13



CABILDO DE TENERIFE

Quejas	10	Porcentaje del total	0,90%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	9

ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA



JUSTICIA

Quejas	30	Porcentaje del total	2,71%
Quejas archivadas	25	Quejas en trámite	5

ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA



UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Quejas	2	Porcentaje del total	0,18%
Expedientes archivados	0	Quejas en trámite	2

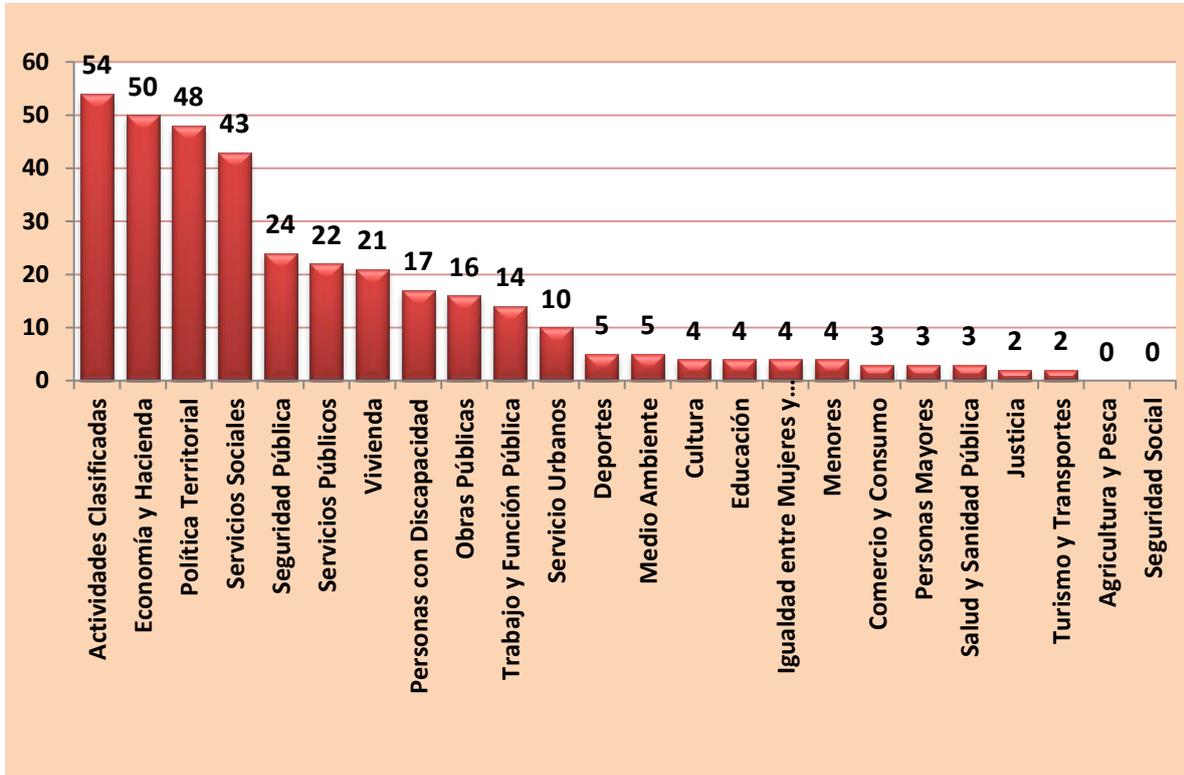


UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Quejas	2	Porcentaje del total	0,18%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	1

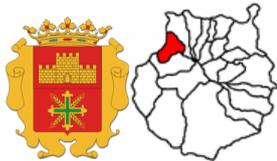
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

QUEJAS RECLAMADAS POR ÁREAS CONTRA LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



AYUNTAMIENTO DE ADEJE

Quejas	0	Porcentaje del total	0%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	0



AYUNTAMIENTO DE AGAETE

Quejas	0	Porcentaje del total	0%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	0

**AYUNTAMIENTO DE AGÜIMES**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,09%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1

**AYUNTAMIENTO DE AGULO**

Quejas	0	Porcentaje del total	0%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	0

**AYUNTAMIENTO DE ALAJERÓ**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,18%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	1

**AYUNTAMIENTO DE ANTIGUA**

Quejas	0	Porcentaje del total	0%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	0

**AYUNTAMIENTO DE ARAFO**

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



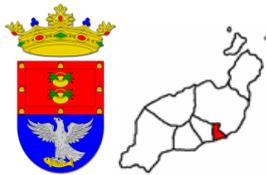
AYUNTAMIENTO DE ARICO

Quejas	1	Porcentaje del total	0,09%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1



AYUNTAMIENTO DE ARONA

Quejas	3	Porcentaje del total	0,27%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	2



AYUNTAMIENTO DE ARRECIFE

Quejas	25	Porcentaje del total	2,25%
Quejas archivadas	9	Quejas en trámite	16



AYUNTAMIENTO DE ARTENARA

Quejas	0	Porcentaje del total	0%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	0



AYUNTAMIENTO DE ARUCAS

Quejas	8	Porcentaje del total	0,72%
Quejas archivadas	3	Quejas en trámite	5

**AYUNTAMIENTO DE BARLOVENTO**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,27%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	2

**AYUNTAMIENTO DE BETANCURIA**

Quejas	0	Porcentaje del total	0%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	0

**AYUNTAMIENTO DE BREÑA ALTA**

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

**AYUNTAMIENTO DE BREÑA BAJA**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,09%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	0

**AYUNTAMIENTO DE BUENAVISTA DEL NORTE**

Quejas	0	Porcentaje del total	0%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	0



AYUNTAMIENTO DE CANDELARIA

Quejas	2	Porcentaje del total	0,18%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	2



AYUNTAMIENTO DE EL PASO

Quejas	1	Porcentaje del total	0,09%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	0



AYUNTAMIENTO DE EL PINAR

Quejas	1	Porcentaje del total	0,09%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1



AYUNTAMIENTO DE EL ROSARIO

Quejas	3	Porcentaje del total	0,27%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	1



AYUNTAMIENTO DE EL SAUZAL

Quejas	1	Porcentaje del total	0,09%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1

**AYUNTAMIENTO DE EL TANQUE**

Quejas	0	Porcentaje del total	0%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	0

**AYUNTAMIENTO DE FASNIA**

Quejas	0	Porcentaje del total	0%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	0

**AYUNTAMIENTO DE FIRGAS**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,09%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1

**AYUNTAMIENTO DE FUENCALIENTE DE LA PALMA**

Quejas	0	Porcentaje del total	0%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	0

**AYUNTAMIENTO DE GALDAR**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,09%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1



AYUNTAMIENTO DE GARACHICO

Quejas	0	Porcentaje del total	0%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	0



AYUNTAMIENTO DE GARAFÍA

Quejas	3	Porcentaje del total	0,27%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	3



AYUNTAMIENTO DE GRANADILLA DE ABONA

Quejas	4	Porcentaje del total	0,36%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	3



AYUNTAMIENTO DE GUÍA DE ISORA

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

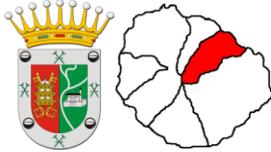


AYUNTAMIENTO DE GÜIMAR

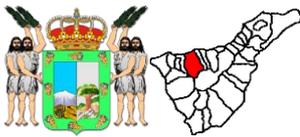
Quejas	7	Porcentaje del total	0,63%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	7

**AYUNTAMIENTO DE HARÍA**

Quejas	5	Porcentaje del total	0,45%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	4

**AYUNTAMIENTO DE HERMIGUA**

Quejas	0	Porcentaje del total	0%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	0

**AYUNTAMIENTO DE ICOD DE LOS VINOS**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,09%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	0

**AYUNTAMIENTO DE INGENIO**

Quejas	7	Porcentaje del total	0,63%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	5

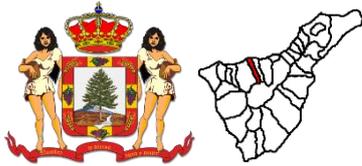
**AYUNTAMIENTO DE LA ALDEA DE SAN NICOLÁS**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,18%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	2



AYUNTAMIENTO DE LA FRONTERA

Quejas	0	Porcentaje del total	0%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	0



AYUNTAMIENTO DE LA GUANCHA

Quejas	0	Porcentaje del total	0%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	0



AYUNTAMIENTO DE LA MATANZA DE ACENTEJO

Quejas	3	Porcentaje del total	0,27%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	2



AYUNTAMIENTO DE LA OLIVA

Quejas	3	Porcentaje del total	0,27%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	2



AYUNTAMIENTO DE LA OROTAVA

Quejas	6	Porcentaje del total	0,54%
Quejas archivadas	5	Quejas en trámite	1

**AYUNTAMIENTO DE LA VICTORIA DE ACENTEJO**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,27%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	1

**AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA**

Quejas	46	Porcentaje del total	4,15%
Quejas archivadas	16	Quejas en trámite	30

**AYUNTAMIENTO DE LOS LLANOS DE ARIDANE**

Quejas	11	Porcentaje del total	0,99%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	9

**AYUNTAMIENTO DE LOS REALEJOS**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,09%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1

**AYUNTAMIENTO DE LOS SILOS**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,09%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	0



AYUNTAMIENTO DE MOGÁN

Quejas	3	Porcentaje del total	0,27%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	3



AYUNTAMIENTO DE MOYA

Quejas	2	Porcentaje del total	0,18%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	1



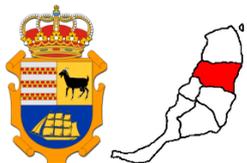
AYUNTAMIENTO DE PÁJARA

Quejas	0	Porcentaje del total	0%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	0



AYUNTAMIENTO DE PUERTO DE LA CRUZ

Quejas	7	Porcentaje del total	0,63%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	5



AYUNTAMIENTO DE PUERTO DEL ROSARIO

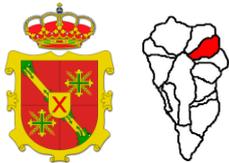
Quejas	6	Porcentaje del total	0,54%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	5

**AYUNTAMIENTO DE PUNTAGORDA**

Quejas	0	Porcentaje del total	0%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	0

**AYUNTAMIENTO DE PUNTALLANA**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,18%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	2

**AYUNTAMIENTO DE SAN ANDRÉS Y SAUCES**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,18%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	1

**AYUNTAMIENTO DE SAN BARTOLOMÉ**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,27%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	1

**AYUNTAMIENTO DE SAN BARTOLOMÉ DE TIRAJANA**

Quejas	10	Porcentaje del total	0,90%
Quejas archivadas	4	Quejas en trámite	6



AYUNTAMIENTO DE SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA

Quejas	20	Porcentaje del total	1,80%
Quejas archivadas	3	Quejas en trámite	17



AYUNTAMIENTO DE SAN JUAN DE LA RAMBLA

Quejas	1	Porcentaje del total	0,09%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1



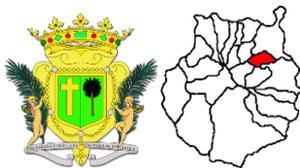
AYUNTAMIENTO DE SAN MIGUEL DE ABONA

Quejas	1	Porcentaje del total	0,09%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	0



AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LA GOMERA

Quejas	3	Porcentaje del total	0,27%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	3



AYUNTAMIENTO DE SANTA BRÍGIDA

Quejas	7	Porcentaje del total	0,63%
Quejas archivadas	4	Quejas en trámite	3



AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE LA PALMA

Quejas	9	Porcentaje del total	0,81%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	7



AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE

Quejas	47	Porcentaje del total	4,24%
Quejas archivadas	15	Quejas en trámite	32



AYUNTAMIENTO DE SANTA LUCÍA DE TIRAJANA

Quejas	8	Porcentaje del total	0,72%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	6



AYUNTAMIENTO DE SANTA MARÍA DE GUÍA DE GRAN CANARIA

Quejas	5	Porcentaje del total	0,45%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	4



AYUNTAMIENTO DE SANTA ÚRSULA

Quejas	2	Porcentaje del total	0,18%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	2



AYUNTAMIENTO DE SANTIAGO DEL TEIDE

Quejas	1	Porcentaje del total	0,09%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1



AYUNTAMIENTO DE TACORONTE

Quejas	3	Porcentaje del total	0,27%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	2



AYUNTAMIENTO DE TAZACORTE

Quejas	3	Porcentaje del total	0,27%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	2



AYUNTAMIENTO DE TEGUESTE

Quejas	0	Porcentaje del total	0%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	0



AYUNTAMIENTO DE TEGUI SE

Quejas	8	Porcentaje del total	0,72%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	7

**AYUNTAMIENTO DE TEJEDA**

Quejas	0	Porcentaje del total	0%
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	0

**AYUNTAMIENTO DE TELDE**

Quejas	12	Porcentaje del total	1,08%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	10

**AYUNTAMIENTO DE TEROR**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,09%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1

**AYUNTAMIENTO DE TÍAS**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,27%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	3

**AYUNTAMIENTO DE TIJARAFE**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,18%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	2



AYUNTAMIENTO DE TINAJO

Quejas	1	Porcentaje del total	0,09%
Expedientes archivados	1	Expedientes en trámite	0



AYUNTAMIENTO DE TUINEJE

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



AYUNTAMIENTO DE VALLE GRAN REY

Quejas	0	Porcentaje del total	0%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	0



AYUNTAMIENTO DE VALLEHERMOSO

Quejas	1	Porcentaje del total	0,09%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1



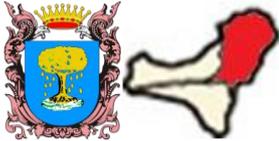
AYUNTAMIENTO DE VALLESECO

Quejas	1	Porcentaje del total	0,09%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1



AYUNTAMIENTO DE VALSEQUILLO DE GRAN CANARIA

Quejas	0	Porcentaje del total	0%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	0



AYUNTAMIENTO DE VALVERDE

Quejas	3	Porcentaje del total	0,27%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	1



AYUNTAMIENTO DE VEGA DE SAN MATEO

Quejas	0	Porcentaje del total	0%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	0



AYUNTAMIENTO DE VILAFLOR

Quejas	1	Porcentaje del total	0,09%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	1



AYUNTAMIENTO DE VILLA DE MAZO

Quejas	4	Porcentaje del total	0,36%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	3



AYUNTAMIENTO DE YAIZA

Quejas	3	Porcentaje del total	0,27%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	1

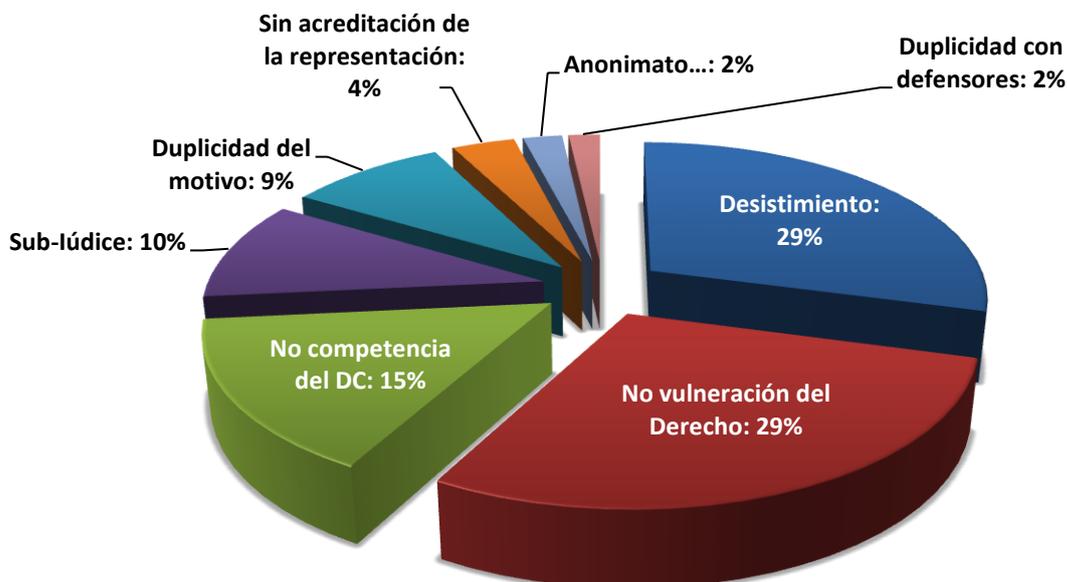
CAPÍTULO III

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 2016



CAUSAS DE INADMISIÓN	
Desistimiento o falta aportación de datos en la queja	66
No observarse vulneración del Ordenamiento Jurídico	65
No competencia de la Diputación del Común	35
Sub-lúdice	23
Duplicidad del motivo de la queja presentada	20
No se ha obtenido el consentimiento del reclamante para su traslado	8
Anonimato o carencia de fundamento	5
Duplicidad con quejas presentadas previamente al Defensor del Pueblo	4

Como causas de inadmisión de las quejas, una vez estudiadas por el personal Técnico-asesor (Licenciados en Derecho o Grado equivalente) de la Diputación del Común, están las siguientes:

La primera, por el desistimiento del promotor de la queja, que abandona su pretensión de que se tramite la misma, ante la solicitud del Diputado del Común de que aporte documentación complementaria, necesaria para determinar la infracción alegada (66) y, además, de lo aportado no se deduce infracción alguna del Ordenamiento jurídico vigente que permitiera a la Defensoría iniciar una investigación de oficio.

El segundo motivo o causa de inadmisión, fue por la inapreciable vulneración del Derecho vigente, por lo menos, en lo que atañe a la afección de un derecho o libertad constitucional (65).

La tercera (35), fueron inadmitidas por falta de competencia de la Diputación del Común, al estar atribuida a otra Defensoría territorial.

Cuarta, estar el asunto planteado ante el Diputado del Común pendiente de resolución judicial, o bien, por haber recaído sentencia firme, (23).

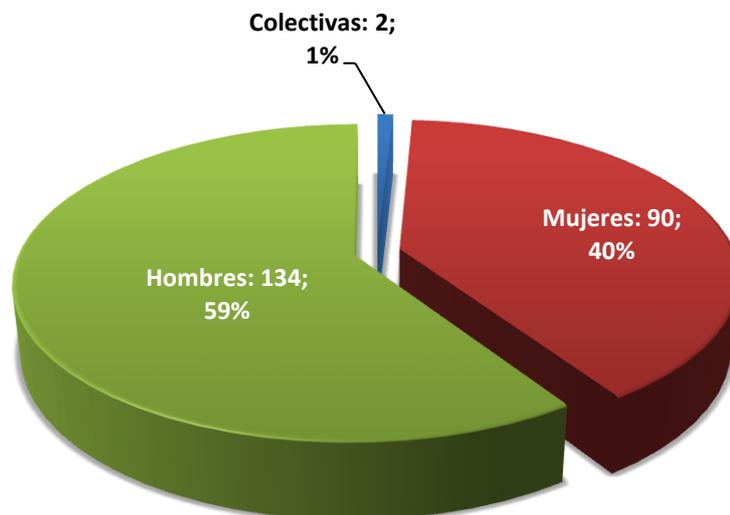
La quinta, la presentación por duplicado de la queja en el Diputado del Común y en el Defensor del Pueblo (20), la normativa vigente, y el elemental principio de colaboración institucional, inmanente en el Estado de las Autonomías, nos obliga a que tramite la queja aquella defensoría a la que se le presentó en primer lugar.

La siguiente causa, por no acreditar la representación, el presentador de la queja, del ciudadano del que se blandía el mandato (8).

Séptima, carencia de fundamento de la queja o inexistencia de pretensión (22).

Octava causa de inadmisión es la presentación por duplicado de la misma queja en el Diputado del Común, (4).

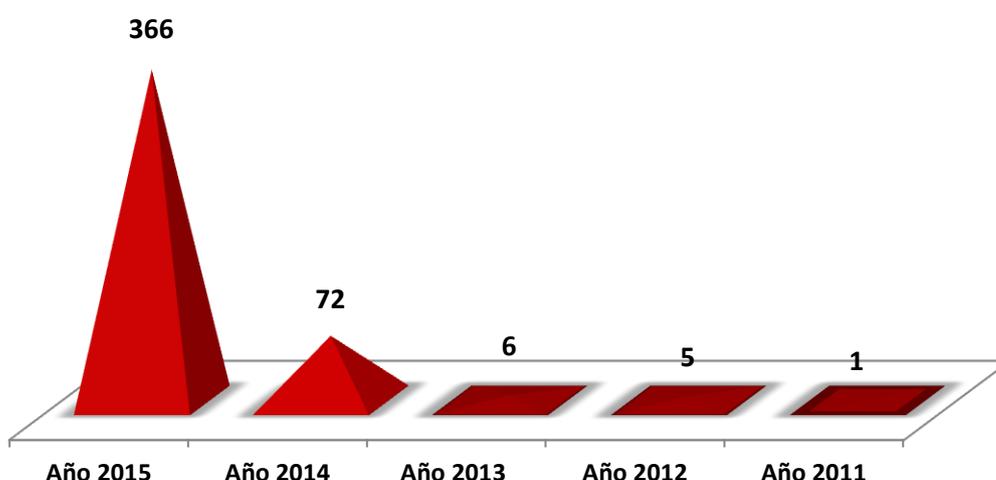
CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS QUEJAS INADMITIDAS DURANTE EL AÑO 2016



De las Quejas vivas.

EXPEDIENTES VIVOS POR AÑO DE PRESENTACIÓN

	Quejas	Año 2015	Año 2014	Año 2013	Año 2012	Año 2011
Total quejas vivas 2016	450	366	72	6	5	1
Comparativa 2015	250		208	35	5	2

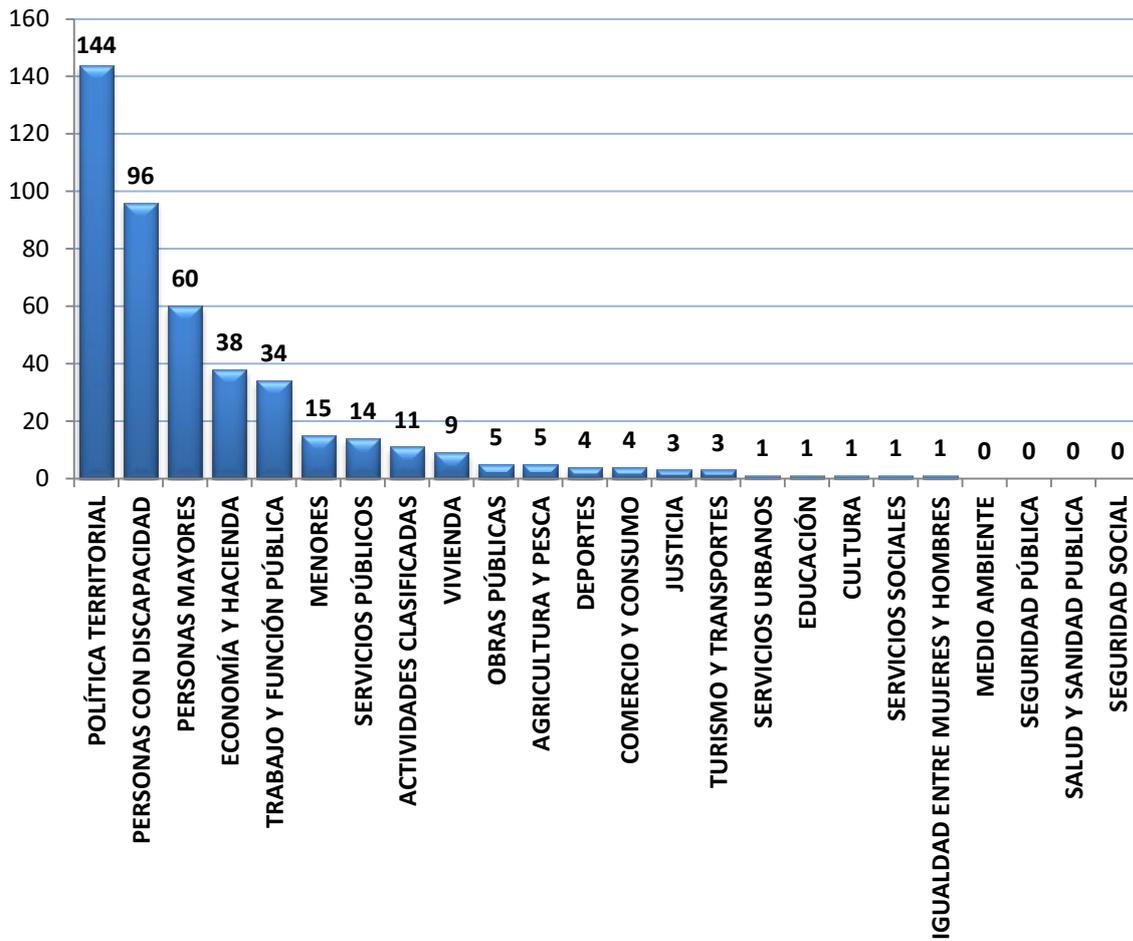


EXPEDIENTES VIVOS POR ÁREAS DE TRABAJO

Las gráficas explicitan que el año 2015, (con mayor incremento de presentación de quejas nuevas en estos últimos cinco años) sea el que mayor número de quejas vivas concentra, con una mejora sustancial en la reducción de los siguientes.

Existe 1 queja proveniente del año 2011, (de la que se da cuenta en el capítulo IV, de la supervisión del área de política territorial), 5 del 2012, 6 del 2013, 72 del 2014 y 366 del 2015.

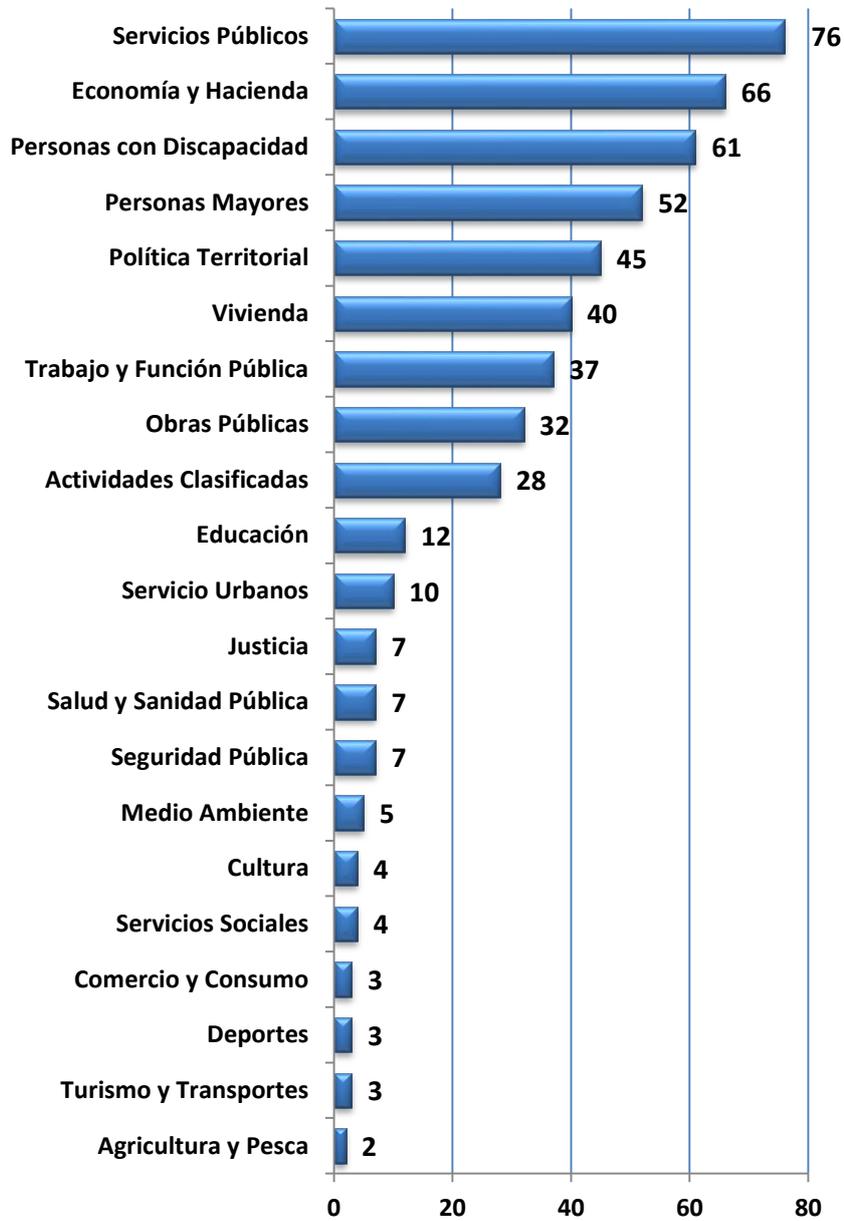
Del Capítulo VII del presente, se relacionan las quejas en las que la Administración Pública Canaria no ha colaborado en la remisión de sus informes, en los plazos solicitados, ni siquiera en los ampliados de oficio por esta Defensoría, y del mismo se comprueba el gran número de quejas de años anteriores. Este hecho fue el que nos llevó a incluir, desde el año 2013, un capítulo nuevo en el informe anual de este comisionado del Parlamento de Canarias, intitulado de la falta de colaboración con el Diputado del Común en sus investigaciones, que corresponde al número VII del presente, en el que se relacionan las quejas por áreas de trabajo y las AAPP que demoran más allá de lo razonable la información requerida por esta Defensoría, pese a las gestiones personales de todo el equipo de la Diputación del Común, incluidas las de su titular.



De el gráfico de barras, las áreas que más expedientes de queja tienen en tramitación son las de: Política Territorial y las vinculadas con las situaciones de dependencia como son: Personas con Discapacidad y Mayores (de las que más quejas se han presentado en los últimos años y las que acumulan muchos requerimientos y recordatorios de deberes legales de colaborar, como advertencias del Diputado del Común, por la falta reiterada de remisión de la información requerida en plazo).

Total de requerimientos remitidos a las AAPP: (504).

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. Introducción.

Debemos iniciar este apartado recordando, que finaliza el año con la celebración del X Aniversario de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (en adelante, LPAPAPD). Cabe también en este recordatorio mencionar, que su aprobación fue producto del acuerdo unánime de todos los partidos políticos.

Se aprecia una cierta mejora en la gestión de los procedimientos durante este año 2016, que se refleja también en los archivos de quejas del año 2015.

A pesar del esfuerzo puesto por esta Defensoría autonómica, sigue existiendo un importante retraso en la tramitación de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia y acceso a los recursos del Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia (en adelante, SAAD), superándose ampliamente el plazo máximo de seis meses para tramitar y resolver.

El Consejo Consultivo de Canarias, en los preceptivos dictámenes del año 2016, por la tramitación de los procedimientos de reclamación de la responsabilidad patrimonial, como consecuencia de las reclamaciones por los daños que ha causado el mal funcionamiento del Servicio de Dependencia, sigue pronunciándose de forma mayoritaria y contraria a la propuesta administrativa de no tramitar las solicitudes, al encontrar injustificada la demora administrativa, y observar que la misma, ha producido un daño económico a la persona dependiente o a sus familiares, que debe ser indemnizado. Dictámenes nº 76/2016 y 121/2016, entre otros.

2. De las quejas presentadas.

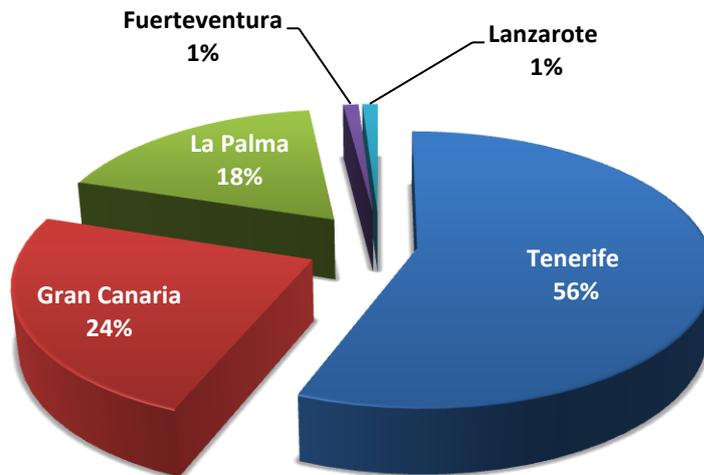
2.1. Consideraciones generales.

Sobre las personas en posible situación de dependencia de las que se ha recibido escrito de queja. En su mayoría, un 68% son mujeres, frente a un 32% de hombres, con una edad media de 78 años. La edad máxima registrada en dos de las quejas es de 98 años, siendo igualmente importante que un 8% de las personas sean nonagenarias y un 18% están en la franja de 80 a 89 años. En cuanto a la edad mínima se ha registrado un menor de 4 años, si bien el grupo de menores de 18 años es casi inexistente, un 1% en el conjunto de las quejas.

Edad expresada en años	
Media	76 años
Máxima	98 años
Mínima	4 años

Por isla de residencia de las personas en situación de dependencia, de manera mayoritaria, un 57 % corresponden a las quejas de Tenerife. Las personas de Gran Canaria equivalen a un 24 %, mientras de La Palma, un 18%. Desde Fuerteventura y Lanzarote se han recibido tan solo un 1%. Las personas de las islas de El Hierro y La Gomera no han solicitado la intervención de esta

Defensoría para procedimientos relacionados con atención a las situaciones de dependencia y autonomía personal.



En cuanto a municipios, en la isla de Tenerife un 32% de las quejas son del área metropolitana Santa Cruz- La Laguna y un 43% de pueblos de la zona Norte de la isla, entre los que destaca el municipio de Los Realejos. En Gran Canaria, sin embargo, el 54% de las quejas corresponden a Las Palmas de Gran Canaria, que sumado al 13% del municipio de Telde, hace que las personas de las áreas urbanas abarquen la mayoría de los escritos de queja. Por su parte, en La Palma, como la tercera isla en volumen de quejas, también se concentra la residencia de las personas en los dos municipios con mayor población, Santa Cruz de La Palma y Los Llanos de Aridane (54%).

2.2. Sobre el estado de tramitación de las quejas.

Si bien este apartado refleja todas las quejas registradas tanto en las áreas de personas mayores como personas con discapacidad, si las agrupamos por el estado de tramitación del procedimiento ante la Administración, al momento de dirigirse al Diputado del Común, tenemos los siguientes datos:

Motivo fundamental de queja según fase del procedimiento	Expedientes	Porcentaje respecto al total
Incumplimiento del plazo que resuelve el dictamen que acredite la condición de dependencia	12	9%
Incumplimiento del plazo que resuelve la revisión del grado o nivel de dependencia	11	8%
Incumplimiento del plazo de traslado de otra Comunidad Autónoma	1	1%
Incumplimiento del plazo del Programa Individual de Atención	76	56%
Incumplimiento del plazo en el procedimiento de revisión del PIA	8	6%
Personas fallecidas	16	12%

Inobservancia en cuanto a retroactividad de los devengos	6	4%
Incumplimiento del plazo en resolución de recurso de alzada	2	1%
Otros asuntos	4	3%
Totales	136	100%

Un análisis más pormenorizado de los ítems, arroja los siguientes datos:

- Sobre el dictamen de la situación de dependencia (primera fase del procedimiento).

Se han relacionado 12 quejas de personas pendientes de recibir el dictamen que determina el grado de necesidad de apoyo y si procede la inclusión en el sistema para ser beneficiario de la cartera de servicios.

El tiempo medio calculado entre la presentación de la solicitud, conforme al modelo normalizado y la presentación de la queja es de 10 meses, con un máximo de 18 meses en una de las personas de la isla de Tenerife. Este dato de residencia no es significativo en cuanto la procedencia de las personas es, casi a partes iguales, de las islas de Gran Canaria, La Palma y Tenerife.

Periodo transcurrido desde el inicio del procedimiento	
Tiempo medio	10 meses
Periodo máximo	18 meses
Periodo mínimo	5 meses

-Revisión del grado de dependencia inicialmente reconocido.

En aquellas quejas con respuesta de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, donde consta la resolución de cada expediente, se constata que el tiempo medio empleado en las revisiones de grado de dependencia es de diecisiete meses y en todas se les ha reconocido la situación de gran dependencia.

Periodo transcurrido desde la presentación de la solicitud de revisión del grado hasta la recepción del escrito de queja	
Tiempo medio	1 año y 3 meses
Periodo máximo	3 años y 6 meses
Periodo mínimo	3 meses

Estas dilaciones en los procedimientos, si bien concurren en las personas que residen en diferentes islas, el tiempo medio de espera calculado en Gran Canaria es de 10 meses y en los escritos de quejas recibidos de la isla de Tenerife se amplía hasta 22 meses.

En las quejas recibidas, un 8% respecto del total de las registradas en este supuesto, la solicitud de revisión de grado se justifica en el empeoramiento del estado de salud.

-Tramitación del Programa Individual de Atención.

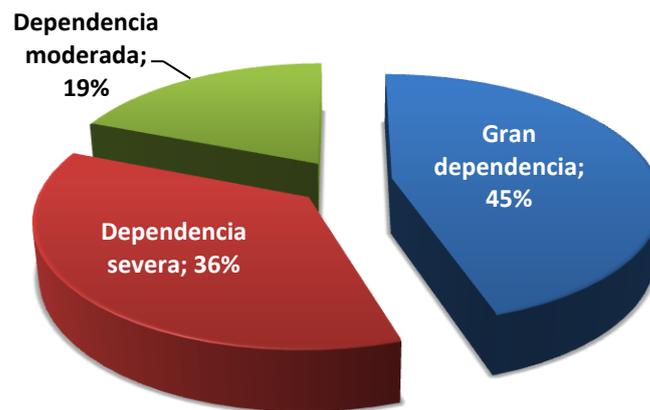
La elaboración de un Programa Individual de Atención (en adelante, PIA) precisa de la intervención de un técnico, trabajador social y de la persona en situación de dependencia o sus familiares y/o representantes legales. El protocolo para su aprobación conlleva que se

dictamine sobre las necesidades de apoyo y, entre las modalidades de intervención, se proponga la que mayor garantía de cuidados ofrezca.

La mayoría de las quejas que se presentan, un 56 %, de los procedimientos es de personas que acreditan tener reconocida su condición de persona en situación de dependencia y no disponen de recurso o prestación conforme a la cartera de servicios, mediante el PIA.

En cuanto al contexto, tanto de las personas como del procedimiento de este conjunto de quejas, se advierte que un 45 % tienen una situación de gran dependencia - grado III; un 36 %, dependencia severa - grado II; y solamente un 19% son personas con dependencia moderada - grado I.

La edad media de las personas es de 77 años.



El origen de las quejas con retraso en resolver el PIA, provienen: Un 62 % son de la isla de Tenerife, un 20% de Gran Canaria, un 16% de La Palma y un 1% de Fuerteventura.

En el cómputos de los tiempos de espera se ha calculado, teniendo como referencia la fecha de la presentación de la queja, el periodo transcurrido desde la resolución de grado de dependencia, y de otro lado, desde el inicio del procedimiento, es decir, desde la presentación de la solicitud para acceder al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, SAAD.

El intervalo de tiempo que de media llevan esperando las personas para que se resuelva su PIA es de cuatro años, hasta un máximo de siete años. Por ejemplo, EQ-048/2016, cuya resolución de grado consta en abril de 2009 y se resolvió su PIA en abril de 2016. Si bien, este es el expediente que más tiempo refleja. En un 5% de las quejas se dictó resolución de grado en el año 2009.

Periodo transcurrido desde la resolución de grado y la presentación de la queja	
Tiempo medio	46 meses (4 años)
Periodo máximo	81 meses (7 años)
Periodo mínimo	4 meses

De igual modo, la duración media de los expedientes desde su inicio son casi cinco años. El expediente con mayor duración es el citado EQ-048/2016 que presentó solicitud, con fecha de registro de entrada el 30 de abril de 2008 y su comenzó a recibir la prestación por resolución de abril de 2016

Periodo transcurrido entre el inicio del procedimiento y la recepción del escrito de queja	
Tiempo medio	57 meses (5 años)
Periodo máximo	95 meses (8 años)
Periodo mínimo	7 meses

-Personas fallecidas durante la tramitación del procedimiento.

Un 12% de las quejas recibidas corresponde a familiares, en gran medida cuidadores, de persona que han fallecido durante distintos momentos del procedimiento, en su mayoría con el reconocimiento de su situación de dependencia y sin disponer de un programa que conceda un servicio y/o prestación acorde a tal condición.

En el 86% de los escritos de queja, las personas fallecidas son personas con gran dependencia. Exclusivamente una corresponde con una situación de dependencia moderada y otra dependencia severa.

La media de edad es de 85 años, en el momento de su fallecimiento.

En cuanto al estado de tramitación de los procedimientos, consta en un tercio de los expedientes la existencia de propuesta técnica para el PIA, es decir, una vez elaborado el preceptivo informe social y el trámite de consulta, la unidad administrativa había elevado propuesta de modalidad de intervención. A pesar de ello, al no emitirse la correspondiente resolución de PIA, al haberse producido el fallecimiento, se da por terminado el procedimiento “por imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevenidas”

Resulta, y es el fundamento del alegato de los familiares de estas personas dependientes, que la excesiva dilación en la tramitación es la que produce un daño.

El tiempo medio de espera entre la presentación de la solicitud y el momento del fallecimiento son aproximadamente tres años. Por ejemplo, el EQ-1446/2016, que con más dilación consta, se inició la tramitación del procedimiento administrativo en diciembre de 2011, falleciendo sin PIA en agosto de 2016.

Periodo transcurrido entre la solicitud y el fallecimiento	
Tiempo medio	38 meses (3 años)
Periodo máximo	55 meses (4,5 años)
Periodo mínimo	6 meses

Por su parte, en el cálculo de los plazos desde la resolución de la primera fase del procedimiento, que es la de reconocer la condición de persona con dependencia y el fallecimiento, se observa de media que han pasado más de dos años, cuando el plazo máximo legal establecido para esa fase es de tres meses (3), así en la EQ-0576/2016, que en agosto de 2010 se reconoció la condición de gran dependiente, hasta abril de 2015 en que falleció la persona beneficiaria, sin disponer de la resolución de su programa individual de atención (PIA).

Periodo transcurrido entre la resolución de grado y el fallecimiento	
Tiempo medio	33 meses (2,7 años)
Periodo máximo	56 meses (4,7 años)
Periodo mínimo	12 meses (1 año)

- Otros datos a destacar respecto de las quejas presentadas y tramitadas en el Diputado del Común durante el 2016.

Un 4 % de las quejas recibidas son de personas que se les reconoce el derecho a una prestación vinculadas a la prestación de un servicio, bien sea un servicio de atención residencial (40%), o servicio de ayuda a domicilio (60%), al no ser posible el acceso al servicio a través de la oferta pública de la red de servicios sociales de la Comunidad Autónoma. En todos los casos, se refiere a personas reconocidas como grandes dependientes.

Las personas beneficiarias del servicio de atención residencial, en todos los casos, ingresaron en los centros transcurrido, al menos un año, desde el inicio del procedimiento, y uno de ello, más de dos años desde la resolución por la que se reconocía su situación de gran dependencia.

ÁREA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

1. Introducción.

En la presente materia se han tramitado 209 quejas nuevas, de las que 4 corresponden a actuaciones iniciadas de oficio por la Defensoría.

De las iniciadas a instancia de parte, tenemos que: 127 son relativas a la demora en el SAAD, 43 concernientes a demoras en el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad; 16 quejas referidas al derecho a la accesibilidad universal; 6 referidas a otros asuntos (atención domiciliaria, adaptación de puesto de trabajo, acceso a recursos públicos, beca conciliación).

Es importante destacar la valoración interprofesional que se hace de las quejas, con la intervención de la Trabajadora Social de la Diputación del Común.

2. Personas con discapacidad.

Las principales dificultades que nos plantean los ciudadanos, en sus relaciones con las administraciones públicas, están relacionadas nuevamente con: las excesivas e injustificadas demoras en la tramitación administrativa del procedimiento del reconocimiento de la discapacidad; 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 apoyos socio-sanitarios ante algunas situaciones vitales.

- Reconocimiento del grado de discapacidad.

El número de las quejas recibidas apenas experimenta una disminución respecto a las del año anterior, siendo la excesiva demora en el procedimiento del reconocimiento del grado de discapacidad, sea por reconocimiento inicial o por vencimiento del que tienen, cuestión esta que de no tramitarse en plazo, les bloquea el acceso a todo un abanico de apoyos que van desde exenciones o rebajas fiscales, hasta ayudas al transporte, becas, prótesis, etc.

El mantenimiento en el tiempo, de este intolerable estado de demora administrativa, se ha abordado en varias Recomendaciones, que han sido aceptadas por las responsables de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad. También se abordó este año, con mucha claridad, en las reuniones mantenidas con los responsables de la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, en concreto, con su Secretario General Técnico, así como con las dos Directoras Generales que han sido responsables de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, en este ejercicio. Todas atribuyen las demoras a la falta de personal, o las dificultades para reposición de personal técnico en los Equipos de Valoración y Orientación, de los Centros de Valoración de la Discapacidad, que son quienes emiten los correspondientes dictámenes.

Un asunto que nos llamó también la atención, por haberlo trasladado responsables de la Asociación Pequeño Valiente, es la existencia de distintos criterios a la hora de emitir los

dictámenes sobre grado de discapacidad, en concreto, según se trate de los Equipos de Valoración y Orientación, de las Provincias de Las Palmas o Santa Cruz de Tenerife. Asunto del que aún no tenemos respuesta formal del órgano administrativo.

- Accesibilidad universal y diseño para todas las personas:

Sigue sin actualizarse nuestra normativa territorial sobre accesibilidad, que desde el punto de vista técnico-jurídico requiere una actualización, pues no puede entenderse la accesibilidad hoy, tal como la concibió nuestro legislador en el año 1995.

Los avances que se han producido no son sólo en materia legislativa, alcanzando su culmen con la entrada en vigor de la Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad; sino también, en los avances técnicos que alcanzan ya hasta el diseño de obras o servicios con criterios de uso universal, es decir, para todas las personas. Sorprende que tampoco en los Presupuestos de la Comunidad Autónoma para el año 2017, se haya dispuesto de partida económica específica para dotar al Fondo para la supresión de barreras, que crea la Ley 8/1995, de 6 de abril, de supresión de barreras físicas y de la comunicación. Y que conforme a respuesta de la Recomendación remitida por este Defensor del Pueblo Autonómico a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, se comprometió a dotar ya para este año 2016, sin que se produjera esa dotación presupuestaria.

Los principales motivos de queja están relacionados con la disposición de plazas de estacionamiento para personas con discapacidad, de uso general o de uso particular en el domicilio de las personas con discapacidad. Otra situación tiene que ver con el acceso a edificios o espacios de uso público, destacando por el sitio de procedencia, las que recibimos impulsadas por un colectivo que representa a las personas con discapacidad física de la isla de La Palma.

Como ejemplo de buenas prácticas, que conocemos por la gestión de quejas, en concreto el EQ-0753/2016, cuyo informe recibimos el pasado 14 de diciembre de 2016, está la constitución de una mesa de movilidad por parte de la empresa de transportes públicos interurbanos de Tenerife – TITSA, en la que participan diferentes asociaciones de personas con discapacidad de la isla de Tenerife, que les ha permitido ir realizando mejoras, tanto en los medios de transporte, como en las instalaciones. Destacando además, que en el sector urbano prácticamente la totalidad de los vehículos destinados al transporte público de pasajeros están adaptados, y en el servicio interurbano se han ido implementando progresivamente, siempre y cuando, tanto la orografía del terreno como la ubicación de las paradas lo permita.

ÁREA DE PERSONAS MAYORES

1. Introducción.

Durante este ejercicio se tramitaron 16 quejas nuevas, de las cuales 12 se inician a instancia de particular, y 4 son actuaciones de oficio.

En esta área es importante la valoración interprofesional de las quejas, con la intervención de la Trabajadora Social de esta Diputación del Común.

2. Consideraciones generales.

2.1. Sobre los recursos residenciales para las personas mayores

Se tramitaron cuatro quejas nuevas en el año 2016, de estas, tres se iniciaron de oficio y una a instancia de particular.

- Funcionamiento de los centros residenciales.

Debemos destacar, que en las actuaciones relativas a centros ubicados en las islas de Tenerife y Gran Canaria, la respuesta de los dos cabildos insulares, han sido rápidas.

No podemos decir lo mismo de la administración autonómica, en concreto, del Servicio de Inspección y Registro de Centros, que depende orgánicamente de la Viceconsejería de Políticas Sociales e Inmigración.

Sobre ese particular, en reunión mantenida el pasado 12 de septiembre, con el Secretario General Técnico de la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, exponía el grave déficit de personal existente en los distintos servicios del ente autonómico e incluso en el Servicio de Inspección, donde carecían de técnico para realizar las visitas a los centros, impidiéndose con ello atender la obligación legal de contestar en tiempo y forma a esta Diputación del Común.

Una vez tengamos los informes pendientes, podemos avanzar que en la realización de algunas propuestas a modo de sugerencias y/o recomendaciones, donde abordaremos la falta de criterios objetivos y homogéneos a la hora de valorar las diferentes situaciones que se producen en el funcionamiento de los centros, tales como: - gestión de incidencias; - traslado/acompañamiento al servicio de urgencias de un centro de salud u hospital; - uso de contenciones; - prevención y actuación ante caídas; - gestión de quejas, reclamaciones o sugerencias; - alimentación y comedor. Asuntos a los que se refieren muchas de las quejas recibidas.

Es cierto, que el Decreto 154/2015, de 18 de junio, por el que se modifica el Reglamento regulador de los centros y servicios que actúen en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia en Canarias, establece la obligación que tienen los centros de elaborar su Plan de Gestión de Calidad, que incluye la protocolización de sus actuaciones; estableciendo un plazo de 5 años para su total implantación, a contar desde la obtención de la correspondiente acreditación. Es bueno recordar no sólo a la administración autonómica, sino también a las administraciones insulares que gestionan recursos por delegación o transferencia de competencias en materia de atención a personas mayores, con discapacidad y/o dependencia, que deben ponerse a trabajar en la elaboración de dichos planes. Su no elaboración y puesta en marcha, puede estar vulnerando no sólo derechos individuales de las personas, sino incluso los consagrados por nuestra Constitución como derechos fundamentales.

- Sobre los Planes de Autoprotección en residencias públicas para personas mayores y/o dependientes.

A raíz de varias reuniones con colectivos, personas individuales y algunos hechos conocidos por los medios de comunicación, decidimos iniciar una actuación de oficio, amparados en la vigencia de una normativa estatal y autonómica sobre Planes de Autoprotección para centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.

Normativa estatal: Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia; Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil, que deroga la Ley 2/1985, de 21 de enero, de protección civil.

Normativa autonómica: Decreto 67/2015, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Autoprotección exigible a determinadas actividades, centros o establecimientos que puedan dar origen a situaciones de emergencia en la Comunidad Autónoma de Canarias.

El artículo 8 del citado Decreto territorial, establece la responsabilidad de la persona física o jurídica de la actividad, el que con sus propios medios y recursos, elabore, implante y mantenga actualizado y operativo el plan de autoprotección.

Por lo que las personas mayores, con discapacidad y/o dependencia, se refiere, el Anexo I del Decreto, Apartado B – Actividades de Relevancia Local, sin reglamentación específica, Epígrafe 5 - B5.1, indica como actividades obligadas a elaborar los planes de autoprotección, aquellos establecimientos de uso residencial público, en los que se desarrollen actividades de residencia

o centros de día destinados a personas con discapacidad, residencias escolares, o que no puedan realizar una evacuación por sus propios medios, cuando las actividades de residencia o centro de día anteriormente especificados afecten a 50 o más personas, o que las actividades anteriormente mencionadas se ubiquen a una altura de evacuación del edificio que sea igual o superior a 14 metros.

Solicitado informe a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda sobre los centros residenciales públicos con esas características, estamos pendientes de respuesta.

Requerida información a la Dirección General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias, por tener a su cargo el Registro de los Planes de Autoprotección (en adelante, RAPA), en respuesta recibida el pasado 17 de noviembre de 2016, comunica los Planes de Autoprotección registrados, correspondiendo dos a centros de la tipología del B.5.1, del Decreto 67/2015, de 30 de abril; y veintitrés que responden a la tipología vigente antes de la entrada en vigor del Decreto autonómico, es decir, bajo el amparo del Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, que establece el número de usuarios residentes a partir de las 100 personas y de las actividades que se desarrollen a una altura superior a los 28 metros.

Debemos advertir, que al tratarse de actividades de relevancia local, corresponde a la Administración Local, solicitar al RAPA la inscripción provisional del plan conformado. La inscripción definitiva, una vez haya sido autorizada la actividad deberá ser solicitada por el órgano autorizante.

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

1. Consideraciones generales.

Como punto de partida del análisis relativo a la materia de Servicios Sociales diremos que durante el año 2016, no ha existido mejora sustancial de las condiciones sociales de los canarios y las canarias, respecto de años anteriores.

Como siempre son las familias con hijos menores a cargo, y que vienen padeciendo una situación de desempleo prolongado, aquellos que acaban por mantener un vínculo de total dependencia de los Servicios Sociales municipales y del sistema prestacional público,

Esta relación de las familias canarias con el sistema público de asistencia social, que se prolonga en los años pone de manifiesto, la insuficiencia de las dotaciones presupuestarias en general en todos los municipios canarios y además insuficiencia de medios humanos, especialmente técnicos sociales, es decir personal especializado en la atención al ciudadano que acude a demandar asesoramiento y ayuda social. No es de recibo que un ciudadano que decide acudir a las oficinas de servicios sociales, reciba como respuesta que no se encuentra el técnico trabajador social, y no cuente con otro técnico a cargo para afrontar apoyo y asesoría en situaciones de necesidad, lo que genera además de desasosiego, retrasos y lista de espera.

En nuestra vocación de servicio público, el Diputado del Común realiza dentro del marco competencial que establece la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, de 31 de julio, que regula su funcionamiento, la labor de servicio de atención ciudadana directa, ya sea personalmente en cualquiera de nuestras oficinas insulares, telefónicamente o incluso con la utilización de las nuevas vías de comunicación como son la petición de cita previa y las consultas web de la página del Diputado del Común.

En este sentido, los ciudadanos han contado con un apoyo y asesoramiento directo desde el Diputado del Común, recibiendo en un período muy corto de tiempo una respuesta a las cuestiones y dudas que nos plantean, no siendo requisito sine qua non, contar previamente con expediente de queja en trámite en nuestras dependencias.

Asimismo, se ha llevado a cabo un año más el servicio de información telefónica continua a los usuarios que, habiendo o no presentado escritos formales de quejas, demandan de esta defensoría, información y asesoramiento sobre el estado de su expediente o, simplemente llaman para conocer donde, como y que hacer para solventar sus problemas.

Podemos concluir que la atención, el asesoramiento cercano y directo que presta el Alto Comisionado Parlamentario, es una evidencia más de la insuficiente respuesta que, por parte de la administración percibe el ciudadano.

2. Principales motivos de quejas.

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

- Prestación canaria de inserción (PCI).

Este año estamos en condiciones de afirmar que no se ha percibido desde Nuestra Institución, (como lamentablemente si era habitual en años anteriores durante los meses de abril a septiembre), la presentación de un importante número de quejas planteándonos la tan reiterada problemática de la suspensión de pagos de la PCI, ello debido al agotamiento de la partida presupuestaria destinada por el Gobierno de Canarias para afrontar los pagos de los beneficiarios de la PCI.

Si recordamos informes de años anteriores, antes de que finalizara el primer semestre de cada año, nuestra Institución recibía un gran número de quejas con frecuencia diaria, en las cuales los beneficiarios de la PCI nos trasladaban su preocupación ante el impago mensual de esta prestación sin motivo aparente, tomando conocimiento a través de los medios de comunicación o incluso a través de esta Defensoría de la causa de dicha suspensión sin previo aviso, que no era otra que el agotamiento de la partida presupuestaria destinada a afrontar los pagos periódicos.

Paralelamente, las personas que solicitaban por primera vez esta prestación, veían como se incumplían los plazos para obtener una respuesta y una resolución definitiva a su petición.

Recordarán igualmente que en los meses de octubre y noviembre de cada año, el Gobierno debía abordar el debate y aprobación de modo urgente, de una partida extraordinaria para poder así con suerte, antes de acabado el año, o en enero del nuevo año, abonar todos los atrasos generados a los ciudadanos con relación a los pagos de la PCI, e incorporar y dar de alta nuevos usuarios al sistema.

Estamos en condiciones de afirmar, que este problema que se venía arrastrando desde hace varios años, no se ha detectado en este año 2016, de lo cual podemos ya deducir, un avance desde el punto de vista de la organización, planificación y programación de las partidas presupuestarias destinadas al gasto social, en relación con posibles necesidades de la población de Canarias; hecho este que consideramos relevante, ya que es evidente que ante una situación de estancamiento del mercado laboral como la que se venía arrastrando en Canarias (en el sentido de no absorber de ningún modo a los demandantes de empleo, y no lograr el deseado descenso del desempleo), era necesario una concienzuda planificación del gasto destinado a afrontar la PCI.

Sin embargo, y sin bien no existieron quejas relacionadas con la suspensión de los pagos en general y sin motivo aparente, o el incumplimiento de los plazos legales para resolver las nuevas peticiones de PCI, debido a la extinción de la partida presupuestaria destinada a ello, si debemos decir que se observó, un nuevo motivo de queja relacionado con la suspensión de los pagos de dicha prestación, en una menor medida o porcentaje, debido a problemas informáticos en la tramitación de las revisiones a instancia de parte de esta prestación, es decir que la suspensión de los pagos se centró en casos muy especiales donde el beneficiario está obligado a comunicar a la administración autonómica la variación o alteración de las condiciones económicas de la unidad familiar. Todo esto dio origen a demoras en los pagos mensuales de PCI por revisión del expediente, en los que los beneficiarios por regla general debían ver incrementada la cuantía de la prestación, lo que supuso la suspensión del ingreso de modo automático y la revisión del expediente dentro del plazo reglamentariamente establecido, si bien ello evidentemente generó malestar e inquietud en los ciudadanos al no recibir una comunicación directa al respecto.

También debemos destacar que los ciudadanos tomaban razón del problema de la demora a través de los Trabajadores sociales municipales como personal técnico de referencia al que acuden directamente a solicitar información sobre la suspensión de los pagos.

A modo de ejemplo, se indican algunos de los expedientes de queja relativos a esta materia: EQ-0267/2016; EQ-301/2016 y EQ-1253/2016; entre otros.

- Ayudas sociales: cuestiones de primera necesidad.

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

En los procedimientos administrativos municipales sobre ayudas sociales, las actuaciones del Diputado del Común, y conforme establece el artículo 16.b) de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común de 31 de julio del Diputado del Común que regula la actividad de nuestra Institución, consisten en: “ Supervisión de la actividad de las administraciones públicas canarias, a la luz de lo dispuesto en los artículos 103.1 de la Constitución y 22.2 del Estatuto de Autonomía de Canarias, con la finalidad establecida en el artículo 1 de esta Ley”.

En nuestra relación con las oficinas municipales de servicios sociales, se les remite una solicitud de información, consistente básicamente en que se nos informe respecto de los trámites que los ciudadanos inician ante ellas (al ser éstas el punto de referencia al que se acude en aquellos casos en los que la unidad familiar se enfrenta a situaciones límites y difíciles de afrontar), centrándonos especialmente en el estado de expediente municipal, en el conocimiento de los técnicos de las necesidades de la unidad familiar y sobre todo en un control sobre los plazos de resolución de los expedientes.

Como ya anunciáramos en años anteriores, la llamada ciudadana a esta primera puerta que son los servicios sociales municipales, lo es para poder afrontar la nada nueva realidad social canaria, consecuencia del enquistamiento del desempleo prolongado y, sobre todo por las dificultades para poder hacer frente a la cobertura de necesidades básicas, tales como alimentación, vivienda, y servicios de agua y luz.

Las ayudas más demandadas habitualmente son las Prestaciones Económicas de Asistencia Social (PEAS), para alimentación, o para la adquisición de indumentaria y material escolar propio del inicio del curso académico, así como para el pago de los servicios de luz y agua, y ayudas para el pago de alquiler. Observamos la casi desaparición (o sea de modo excepcional) la solicitud de ayudas destinadas a tratamientos médicos, gafas u odontólogos, o incluso ayudas de medicamentos, lo que hace suponer una variación de las prioridades de las familias.

Una característica en relación con las ayudas para alimentos, es que se trata de 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, por ello no suelen ser complejas en su tramitación.

Reiterar un año más, la importante colaboración que las organizaciones no gubernamentales sin ánimo de lucro –ONGs realizan con los técnicos municipales sociales, ya que éstas son quienes asisten y entregan los alimentos a los vecinos, tales como Cruz Roja, Cáritas, etc. y otras ONGs de ámbito municipal que también desarrollan este tipo de labor de apoyo fundamental. Son ejemplo de toda esta problemática los siguientes expedientes de queja, (EQ-0011/2016, EQ-0089/2016 y EQ-0124/2016, entre otros).

La continua demanda de los Servicios Sociales municipales por parte de los vecinos en situaciones de crisis prolongada como la que viene afectando a la sociedad canaria, entendemos que siempre ligada al prolongado desempleo, 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, deja en evidencia una respuesta insuficiente por parte de las Administraciones Públicas con competencia en materia de Servicios Sociales especialmente en los ayuntamientos.

Queremos afirmar y a modo de conclusión, como ya se hiciera en anteriores ocasiones que es necesario hacer un llamamiento a los poderes públicos, para que valoren seriamente donde se debe realizar un especial esfuerzo, y no cabe duda que debe ser en materia social, para así priorizar la atención a las necesidades de las personas, de las familiares con niños o mayores a cargo, y dar una respuesta cercana y eficiente a los ciudadanos que entendemos deben ser el centro de las políticas municipales y gubernamentales en general.

- Pensiones no contributivas.

Se quejan los ciudadanos de la denegación de pensiones no contributivas por invalidez, manifestando su disconformidad con las que consideran insuficientes valoraciones por parte del tribunal médico examinador, constituyendo el motivo de queja la disconformidad con la valoración del grado de discapacidad otorgado, o incluso la demora del dictamen médico, asesorándoles al respecto del procedimiento a seguir en cada caso concreto, o de cómo deben hacer uso de los recursos administrativos o incluso de la vía judicial.

En esta materia, también se tramitan quejas debido a las denegaciones de las citadas pensiones no contributivas por no reunir los requisitos, o por falta de la debida documentación (EQ-0055/2016, EQ-0894/2016 y EQ- 1156/2016).

También ha sido motivo de queja, la demora en la actualización de la cuantía de la Pensión no contributiva de jubilación que se logra resolver favorablemente (EQ-1300/2016 y EQ-1040/2016).

ÁREA DE VIVIENDA

1. Consideraciones generales.

En el año que se procede a informar, el número de quejas que se han tramitado en el Área de Vivienda ascendieron a un total de 155, de las cuales, 76 correspondían a expedientes nuevos del periodo que se da cuenta.

Al mismo tiempo, se ha procedido al archivo de los 10 expedientes que estaban en trámite del 2014, y, del 2015 se han archivado 66, permaneciendo 3 expedientes en trámite.

De las quejas nuevas del año 2016, se ha procedido a su archivo a un total de 26, encontrándose en trámite, y por lo tanto vivas, 50.

Los expedientes de queja que permanecen vivos correspondientes al año 2015 ascienden a un total de 3, los cuales se encuentran en el trámite de pendientes de remitir la declaración de obstruccionistas a los respectivos organismos, por no colaboradores con el Diputado del Común.

En relación, a las cuestiones planteadas, y que señalábamos en los informes anteriores, continúan siendo objeto de queja, con el número más elevado de ellas, las referidas al problema existente en cuanto al déficit de viviendas en régimen de alquiler social, que aún sigue sin resolverse. Ciudadanos y ciudadanas que solicitan el amparo y ayuda de este Comisionado ante las Administraciones competentes para satisfacer esta necesidad habitacional, obteniéndose una única respuesta de la Administración, “*la carencia de viviendas disponibles*”.

Se ha producido, paralelamente, un incremento de quejas relacionadas con las ocupaciones ilegales de vivienda, como consecuencia de las intervenciones tardías de las Administraciones competentes en esta materia, en cuanto a la falta de una alternativa habitacional inmediata, como de la actualización del perfil del demandante de vivienda, agravándose con la inexistencia de un inventario riguroso, en cuanto a la situación jurídica actual de las viviendas públicas, que logre reflejar la realidad física en la que se encuentran las mismas.

La problemática del déficit de vivienda pública, que continúa actualmente sin resolverse, exige, con carácter urgente y necesario, que el Gobierno Autónomo proceda a dar una respuesta institucional inmediata, ante la demanda social de uno de los principales problemas que aquejan a la ciudadanía canaria.

A pesar de que, durante estos últimos años han surgido nuevos instrumentos, estatales y autonómicos, para dar cobertura al problema de la vivienda, continúan sin cubrirse un porcentaje, que pudiéramos considerar suficiente para la totalidad de las situaciones descritas de las familias que llegan a sufrir daños irreparables, llegando incluso a riesgos de exclusión social.

Podríamos continuar afirmando, tal y como se dejó constancia en el Informe del 2015, que nos mantenemos en la oleada de las ocupaciones ilegales de viviendas (tanto públicas como privadas), siendo una de las consecuencias y no por ello la única, los continuos desahucios ante la imposibilidad de hacer frente a los pagos de alquiler. Ocupaciones de hecho, que se producen ante la existencia de viviendas vacías que han permanecido durante años cerradas y abandonadas, tanto públicas como privadas (pertenecientes al Sareb, entidades financieras, al Instituto Canario de la Vivienda y Visocan), viviendas que en la gran mayoría de las ocasiones, no cumplen las condiciones mínimas de habitabilidad y seguridad.

Por otra parte, se incoó queja de oficio ante la dilación excesiva en la aprobación definitiva del “Plan de vivienda de Canarias, 2013-2016”, cuyo resultado derivó en el compromiso de la Administración competente, en la Aprobación del Plan de Canarias, 2017-2020. Actualmente, Canarias continúa siendo una Comunidad, “sin Plan de Vivienda”.

No queremos dejar de mencionar el problema de la pobreza energética, que continúa y ha aumentado en las familias canarias, hogares en los que se encuentran familias con menores que no disponen de los suministros básicos de agua y luz, denunciando las condiciones en las que “malviven diariamente en sus viviendas”. Este Comisionado refería en el Informe del 2015, queja de oficio al respecto, actualmente en trámite, pendientes de la remisión de los informes de 15 de los 88 Ayuntamientos de nuestro archipiélago, en cuanto a la confirmación de su adhesión al Convenio Marco de colaboración entre la federación canaria de municipios (FECAM) y ENDESA, S.A., destinado a coordinar el pago de las ayudas municipales por las deudas generadas en relación con el suministro eléctrico.

Para concluir con las consideraciones generales, queremos mencionar las solicitudes de intermediación y mediación que nos dirigen los ciudadanos en determinados asuntos, como el caso de situaciones de procedimientos de desahucios por impagos de alquileres, por ejecuciones hipotecarias, solicitudes de alquiler social ante las entidades financieras, regularización de ocupación ilegales con solicitud de alquiler social, etc.

2. Principales motivos de quejas.

- La problemática de la carencia de la vivienda pública y de una alternativa habitacional inmediata.

Este año no es una excepción el principal problema que se pone de manifiesto nuevamente en esta área, es el elevado número de quejas relacionadas con el déficit existente de la vivienda pública, imposibilitando que las unidades familiares más vulnerables tengan la oportunidad de acceder a una vivienda digna y al pago de un alquiler social por ella.

Es más, esta cuestión se agrava cada año, ya que las listas de demandantes de vivienda aumentan, porque cada vez, son más las familias en situaciones económicas adversas, que se encuentran no sólo con escasez de recursos, sino sin recursos, solicitando de forma urgente una vivienda digna, que cumpla una condiciones mínimas de habitabilidad, que en la mayoría de los casos no llega a producirse.

La creación de nuevos órganos destinados a dar cobertura al problema de la vivienda, continúan siendo insuficientes para asegurar una alternativa habitacional. Nos encontramos con familias que demandan una alternativa habitacional inmediata, al verse inmersos en

procedimientos judiciales de desahucios, procedimientos totalmente desconocidos para ellos, demandando una vivienda digna en alquiler social, por la vía de la excepcionalidad, sin obtener previsiones de respuesta por parte de las Administraciones competentes en la materia, y sin soluciones inmediatas.

(EQs de referencia entre otros; EQ-0015/2016, EQ-0223/2016, eq-0672/2016 y EQ-1252/2016).

- Ocupaciones ilegales de vivienda, y activación de las prestaciones de emergencia correspondientes.

Otro de los problemas detectados son las ocupaciones ilegales de las viviendas (tanto públicas como privadas), debido entre otras, a la nueva oleada de los desahucios ante la imposibilidad de hacer frente a los pagos de alquiler. A pesar de las medidas normativas y de los órganos de nueva creación con la finalidad de dar cobertura jurídica al problema de la vivienda, las Administraciones competentes continúan sin dar una respuesta satisfactoria e inmediata a esta situación de vulnerabilidad que se encuentran innumerables familias canarias, a través de una alternativa habitacional. Estas ocupaciones se producen ante la existencia de viviendas vacías, que han permanecido durante años cerradas y abandonas, tratándose de viviendas de propiedad públicas como privadas.

La activación de las prestaciones de emergencia de las que se dispone, impide cubrir ni siquiera un porcentaje que pudiéramos considerar suficiente o considerable para una pequeña parte de la totalidad de las situaciones puesta en conocimiento de este Comisionado, alternativas habitacionales en pisos tutelados, que son insuficientes, y ayudas al alquiler consideradas precarias e insuficientes, (EQs de referencia: EQ-0805/2016, EQ-0709/2016, EQ-0938/2016, EQ-1061 al EQ-1065/2016).

- El obsoleto parque de vivienda pública y las malas condiciones de habitabilidad de las mismas.

Especial protagonismo en este año, tuvieron las quejas relacionadas con las deficiencias en edificios, fachadas, filtraciones, y deficiencias estructurales graves, en muchos de los grupos de Viviendas, debido al actual deterioro físico en el que se encuentra el parque público de viviendas de Canarias.

Una vez más, la respuesta que recibimos de la Administración competente en la mayoría de los casos, ante la imposibilidad de llevar a cabo la actuación de reparación de muchas de ellas, surge nuevamente en las limitaciones económicas debido a la situación de crisis y las disponibilidades presupuestarias. Esta situación, exige que las Administraciones competentes en la materia, deben priorizar y establecer todas las medidas que contribuyan, no sólo a facilitar el acceso a la vivienda, sino también a mantenerlas en el calificativo de dignas y adecuadas para sus moradores.

También debemos de dejar constancia, la mala gestión realizada por la propia Administración en estas cuestiones de rehabilitación, presentándose quejas en sentido contrario, refiriéndose este Comisionado como ya se señalaba en el Informe de 2015, que a pesar de que, las Administraciones competentes disponen de fondos para la ejecución de las obras, en este caso concreto, la Regeneración y Renovación Urbana (ARRU), del Barrio Titerroy en Arrecife, dentro de la ejecución del Plan Estatal de Fomento del Alquiler de Viviendas, la Rehabilitación edificatoria, y la Regeneración y Renovación Urbanas 2013-2016, a día del cierre de este Informe, las Administraciones no han ejecutado las obras por diversos motivos (EQ-0751/2016, EQ-0674/2015, EQ-0997/2015 al EQ-1007/2015).

- Dilación en el abono de las ayudas de alquiler, convocatoria 2015-2016, Plan de Vivienda Estatal 2013- 2016.

La situación que afecta al estado de tramitación de estas ayudas, es las continuas dilaciones que se producen en la tramitación de los procedimientos, llegándose a convertir en una práctica habitual en el procedimiento del Instituto Canario de la Vivienda, refiriéndonos en

este caso concreto a las ayudas al alquiler, convocatoria de 2015-2016, 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).

Pues bien, nos referimos a la de multitud de solicitudes de ayuda de alquiler cuyos promotores de queja, manifiestan su desconocimiento absoluto del procedimiento al que está sujeta la convocatoria concreta, añadiéndose la multitud de llamadas que realizan al Instituto Canario y que nadie responde. Permanecen a la espera de la notificación en sus domicilios. Resoluciones definitivas que han sido publicadas, tal y como se establece en la propia convocatoria, en el Boletín oficial de Canarias, desconocimiento absoluto por la mayoría de los solicitantes. Resoluciones por desistimiento, cuando manifiestan los interesados, haber presentado la documentación en tiempo y forma, a través de registros generales de las Administraciones pública mediante la colaboración interadministrativa. Finalmente se trata de convocatorias de ayuda al alquiler que una vez más el bloqueo que se produce durante la tramitación del procedimiento, continúa provocando situaciones dramáticas entre las personas afectadas, considerándose excesivo el retraso en la tramitación de los procedimientos y precarias e insuficientes las cantidades presupuestarias que se destinan a las ayudas al alquiler (EQ-0223/2016, EQ-0926/2016 y EQ-0987/2016).

ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

1. Introducción.

En 2016 sobre esta temática se incoaron 106 nuevas investigaciones. Lo que supone un ascenso con respecto a 2015, que entonces quedaron en 99.

No cabe duda que las diversas problemáticas habituales en el área de Sanidad y Salud Pública en Canarias viene fundada por cuestiones, algunas de ellas, repetidamente concurrentes de un curso para otro; por lo que , incluso, podrían catalogarse a estas alturas de estructurales. Así pues, en este informe anual es preciso detenerse de forma específica en los expedientes de responsabilidad patrimonial de la Administración, las listas de espera sanitarias y el abono de tasas para la obtención de la historia clínica.

Al tiempo, es conveniente subrayar que la sostenibilidad y la situación que atañe a la sanidad pública va vinculada, a su conformación como cimiento esencial del Estado del Bienestar que de un tiempo a esta parte, con motivo de la Gran Recesión de 2008, está siendo cuestionado y no precisamente para notificar mejoras o expansiones de derechos. Por consiguiente, en una época de escasos recursos económicos se antoja más ardua la consolidación y el eficiente acomodamiento del artículo 43 de la Constitución por parte de la Administración en su conjunto.

Por último, al término de 2016 el titular de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias fue cesado y ha sido nombrado uno nuevo recientemente; por lo que hay que ser rigurosos en el reparto de cargas de responsabilidad entre un equipo (el destituido) y el otro (el que toma posesión) a cuenta tanto de los éxitos como de las deficiencias. Se trata de una precisión digna de ser reseñada expresamente con el objetivo de focalizar el clima político que durante 2016 afectó a la evolución de la gestión sanitaria en su vertiente pública.

2. Principales motivos de queja en Sanidad y Salud Pública.

-Expedientes de responsabilidad patrimonial.

(EQ-0181/2016, EQ-0337/2016, EQ-0726/2016 y EQ-1468/2016).

Aún este asunto conlleva especiales esfuerzos por parte de esta Institución en cuanto que no se resuelve el tratamiento ágil de los expedientes de responsabilidad patrimonial que afectan

tanto a los interesados como, frecuentemente, a sus familiares directos que han padecido una supuesta negligencia grave que, de cuando en cuando, coincide con casos que han originado un fallecimiento u otro tipo de daño irreparable.

Durante el proceso es habitual que la indignación ciudadana venga motivada por la petición de cierta información o documentos (por ejemplo, el historial clínico) que no se entrega por la Administración pública con independencia de que luego derive en el ejercicio del derecho a reclamar la posible responsabilidad patrimonial. Dicho en plata, hay supuestos en los que se advierte una obstaculización (velada o no) en las peticiones ciudadanas donde, a fin de cuentas, se podría iniciar a instancia de parte un procedimiento por reclamación de responsabilidad patrimonial. Es decir, desde ese mismo instante, en esta fase previa, ya los interesados se tropiezan con obstáculos.

A su vez, la tramitación de estas investigaciones suelen superar en duración la media de las tratadas en el resto de problemáticas sanitarias. Una tardanza que para el ciudadano nunca es neutra.

Por lo tanto, consideramos conveniente que la Administración sanitaria refuerce los recursos de personal para agilizar estos trámites, más allá de que la resolución final sea favorable o no para las pretensiones legítimamente alegadas por el interesado.

En todo caso, invocamos 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”.

El artículo 142.5 de la citada ley, dispone que “el derecho a reclamar prescribe al año de producido el hecho o el acto que motive la indemnización o de manifestarse su efecto lesivo”. Un plazo que, en apariencia, es desahogado pero que soporta las cortapisas de una Administración que no proporciona todo lo que se merece al ciudadano.

-Listas de espera sanitarias.

(EQ-0215/2016, EQ-0235/2016, EQ-0246/2016, EQ-0421/2016, EQ-0995/2016 y EQ-1080/2016, entre otros).

Las listas de espera sanitarias va unido, se quiera o no, a las circunstancias de carácter presupuestario que precisamente no son las mejores en los últimos cursos con respecto a la precrisis. Se urge una solución con independencia de si se utiliza recursos públicos o mediante vía concertada.

Resaltamos que a lo largo de 2016 ha implicado esfuerzos en la tarea cotidiana de esta Institución.

Este Diputado del Común es consciente de que, a pesar de las dificultades, especialmente de carácter presupuestario como acabamos de indicar; la Consejería de Sanidad asume el problema y rebusca recursos presupuestarios que nunca serán suficientes. La problemática de las listas de espera sanitarias se repite año tras año y, a todas luces, seguirá siéndolo así en cursos venideros.

-El abono de tasas administrativas para la obtención de la historia clínica.

Durante 2016 reapareció la problemática del pago de tasas en relación a la obtención de una copia de la historia clínica.

En su momento, recordamos que dirigimos una recomendación tanto a la Secretaría General del Servicio Canario de la Salud como a la Dirección General de Tributos de la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad; por la que volvemos a indicar que la obtención de la historia clínica tiene que ser gratuita a tenor de la legislación vigente e informe de la Agencia Española de Protección de Datos. Todo enfocado para que se iniciara las actuaciones oportunas para retornar a la mayor brevedad posible a la situación anterior en la que no se procedía al cobro

de las tasas de servicios administrativos en este ámbito; e igualmente se procediese a la devolución de las tasas ya devengadas en este concepto a la ciudadana afectada promotora de la investigación como a los demás interesados. Sin embargo, la Secretaría General del Servicio Canario de la Salud respondió limitándose a lo que dictase la Dirección General de Tributos de la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad que, finalmente, rechazó la recomendación de esta Institución (EQ-1693/2016).

ÁREA DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO

1. Consideraciones generales.

Los poderes públicos tiene la obligación de adoptar medidas de acción positiva para hacer reales y efectivos los derechos fundamentales como la libertad, la igualdad, la vida, la seguridad y la no discriminación proclamados en nuestra Constitución, debiendo remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud, reconociéndose que la violencia de género contra las mujeres es un obstáculo para lograr los objetivos de igualdad, desarrollo y paz social menoscabando el disfrute de los derechos humanos y las libertades fundamentales, como así lo reconoció la Organización de Naciones Unidas en la IV Conferencia Mundial de 1995.

Desde el área de Igualdad se sigue trabajando desde el convencimiento de que una sociedad en igualdad, entre mujeres y hombres, es una exigencia democrática y un logro posible, siendo indicadores de desarrollo y sostenibilidad económica-social, altamente relevantes de la evolución política, económica y cultural de un País y por ende, de Comunidad Autónoma.

En el ejercicio de 2016 se ha incrementado las quejas escritas en un 2%, si bien, destacamos, como en ejercicios anteriores, el aumento de la atención ciudadana presencial, telefónica o por internet, a través de las web del Diputado del Común.

2. Damos cuenta de las quejas destacadas en el área de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género:

-Falta de actuación coordinada de un Servicio Insular, Servicio Especializado de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género con los Juzgados de Violencia sobre la Mujer.

Se emitió, Resolución del Diputado del Común, a finales del ejercicio de 2016 (EQ-0928/2015), en la que se recomendó al Consejero de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias que articulara la coordinación entre los Servicios Insulares, Servicios Especializados de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género, con los Juzgados de Violencia sobre la Mujer, en orden al despliegue de una actuación coordinada, de conformidad con lo establecido en el artículo 19.4 y 32.1 y 2 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género; así como, se recomendó al Consejero que elevara al Consejo Canario de Colegios de Abogados, como órgano representativo y coordinador de los Ilustres Colegios de Abogados de Canarias, la exigencia de dar estricto cumplimiento a lo establecido en el artículo 20 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, en cuanto a una misma dirección letrada.

Al elaborar esta recomendación hemos querido poner en valor la importancia de la actuación coordinada de los Servicios Insulares de Atención a las Víctimas con los Juzgados de Violencia sobre la Mujer, para evitar que se generen disfunciones importantes en la atención a las mujeres víctimas de violencia de género, a la vista de las valoraciones que hacía el Servicio Insular, que no solicitó medida urgente alguna, de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de abril, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

Por lo que, este Diputado considera, que los Organismos e Instituciones Públicas deben ser el motor para que los cambios que las leyes recogen, en orden a la igualdad y a la erradicación de la violencia de género, sean una realidad, teniendo, por consiguiente, una responsabilidad en orden a prevenir, denunciar y adoptar medidas firmes que permitan un despliegue ordenado y eficaz, asegurando que, la actuación global e integral de las distintas Administraciones y Servicios implicados que se preste, garantice la actividad probatoria en los procesos que se sigan, de conformidad con lo establecido en los *artículos 19.4 y 32.1 y 2 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.*

-Autorregulación de los medios de comunicación social de titularidad pública y privada en orden a preservar la intimidad, la dignidad y los demás derechos de las víctimas.

Se recibió en esta Institución escrito de queja (EQ-0384/2016) en el que una ciudadana, víctima de violencia de género, solicitaba el amparo del Diputado del Común, al emitirse una foto de su imagen, sin su consentimiento, en un programa sobre violencia de género de una Televisión privada. Recabado el oportuno informe de la Televisión privada, se nos comunicó que las imágenes referidas a la interesada fueron ya retiradas de su comunicación pública, a través de la Televisión, así como, de la plataforma de contenidos a la carta de la Televisión. Asimismo, nos informó que no disponía de código de autorregulación para la garantía de la intimidad, la dignidad y los demás derechos de las víctimas, pero que los protocolos de tratamiento de la información serían revisados con la finalidad de recabar autorización expresa y por escrito, en estos supuestos, a los propios interesado/as, además de la Asociación que les represente, con la finalidad de que puedan ejercer directamente sus derechos, desistiendo de las autorizaciones que en su nombre y representación pudieran haber dado los terceros cuyos intereses representan.

Por otro lado, a la vista de la respuesta de la Televisión Privada, se consideró oportuno solicitar informe a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias, para que nos comunicara si por parte de esa Administración Pública se había fomentado la autorregulación de los medios de comunicación social de titularidad pública y privada en orden a preservar la intimidad, la dignidad y los demás derechos de las víctimas, recibiendo informe de la Consejería en el que se comunicaba que se estaban realizando acciones tendentes a la constitución de una mesa sectorial de televisión digital terrestre, una de cuyas finalidades será el estudio de un código de autorregulación y su fomento en los medios de comunicación audiovisual en orden a preservar, entre otros, la intimidad, la dignidad y demás de derechos de las víctima de violencia de género, por lo que esta Defensoría recomendó al Viceconsejero de Comunicación y Relaciones con los Medios de Presidencia de Gobierno que fomentara la autorregulación de los medios de comunicación social de titularidad pública y privada. Asimismo, se solicitó al Viceconsejero que nos mantuviera informado al respecto, en aras de dar estricto cumplimiento a lo establecido en el *Artículo 34 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima*, vista la finalidad de la Ley, ofrecer desde los poderes públicos una respuesta lo más amplia posible, no sólo jurídica sino también social a las víctimas, no sólo reparadora del daño en el marco de un proceso penal, sino también minimizadora de otros efectos traumáticos en lo moral que su condición pueda generar, todo ello, con independencia de su situación procesal.

-Adopción de medidas de protección a la maternidad como parte integrante del derecho de la mujer a la igualdad efectiva en el trabajo.

Un Sindicato presentó queja en esta Defensoría, motivada en la denegación, por parte de la Mutua, de la suspensión del contrato de trabajo (con reserva del puesto) a varias enfermeras embarazadas, sin que la denegación estuviera avalada por informe médico o de otros expertos competentes.

Manifestaba el Sindicato que en los puestos de trabajo desempeñados por las enfermeras en gestación, existía riesgo para el embarazo, situación que obligaba a las trabajadoras a seguir acudiendo a los mismos y asumiendo los innumerables riesgos que ello conllevaba.

Asimismo, añadía el Sindicato que la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales de los Hospitales, aquí concernidos, emitía informes de aptitud a todas ellas, declarando a las trabajadoras como aptas con limitaciones; informes que se remitían con posterioridad a la Dirección de Enfermería de ambos Hospitales, para que procedieran a adaptar el puesto de trabajo de las enfermeras, a otro puesto exento de riesgos. Ambas Direcciones de Enfermería comunicaron por escrito la imposibilidad, técnica y objetiva, de proceder a una adaptación, o a un cambio de puesto de trabajo, apoyándose en que la adopción de las medidas preventivas de adaptación, no garantizaba la eliminación de los riesgos para el embarazo, al no disponer de puestos exentos de riesgos.

Recabados los oportunos informes, se nos comunica por parte del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales que, excediéndose en las funciones que tiene encomendadas ante situaciones de embarazo de trabajadoras, se puso en contacto con la Mutua, tras conocer que, dos de las solicitudes de suspensión del contrato por riesgo durante el embarazo, fueron rechazadas por la citada entidad colaboradora de la Seguridad Social. Por lo que, desde el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales se entendió que la negativa recibida podía implicar de forma evidente un riesgo para la salud de las trabajadoras embarazadas, en caso de tener éstas que reincorporarse a sus respectivos puestos de trabajos. En ambos casos, las gestiones que realizó el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales resultaron fructíferas y se logró que la Mutua cambiara su dictamen inicial y aceptara asumir la prestación solicitada por las trabajadoras, garantizándose de esta forma la seguridad de éstas.

Por otro lado, se nos ha informado, por parte de una de las Gerencias hospitalarias, que no tiene intervención alguna en esta decisión, toda vez que es la Mutua quien gestiona y procede al pago de la prestación, de conformidad con lo establecido en el artículo 187.4 Texto Refundido de la Ley General de Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre. No se ha concluido todavía nuestra supervisión (EQ-0998/2016).

Por último informamos que en el presente ejercicio se ha archivado, para no dilatar nuestra intervención, la supervisión realizada por esta Defensoría sobre la modificación 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), objeto de Resolución del Diputado del Común dirigida al Consejero de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias. Así, se ha comunicado a la Consejería el archivo del expediente de queja, entendiendo que está revisando y actualizando el Protocolo y se solicita que nos mantenga informados de los acuerdos que se vayan adoptando por la Comisión Técnica de Seguimiento del Protocolo, en la cual ha participado el Diputado, como invitado en las sesiones de Seguimiento del Protocolo.

ÁREA DE JUSTICIA

1. Consideraciones generales.

En 2016, la dilación en la tramitación de los procedimientos judiciales ha vuelto a ser el principal motivo de las quejas del Área Justicia, y las investigaciones han evidenciado que las causas también son las mismas que las advertidas en ejercicios anteriores, esto es, la insuficiente dotación de medios, en particular, de personal, a los Juzgados, por parte de la Administración Autónoma.

Afortunadamente, las actuaciones de este Comisionado Parlamentario han logrado algunos avances en la solución de este problema endémico, como reflejan los resultados de las Recomendaciones emitidas en las quejas EQ-0051/2016 y EQ-0073/2016, que también

evidencian una incipiente voluntad de la Administración Autónoma de resolver los problemas de medios de los Juzgados de su competencia, que, esperamos, se intensifique.

A las quejas por dilación en la tramitación de los procedimientos judiciales le siguen muy de cerca, en cuanto al número, las relacionadas con un problema no menos importante, la actuación de los Letrados de Oficio y los Colegios de Abogados.

En la investigación de los asuntos planteados por los ciudadanos, que se dirigen a esta Institución después de haber formulado las correspondientes denuncias ante los Colegios de Abogados, en la mayoría de los casos, por no poder comunicarse con el colegiado designado, nos encontramos con que estas Corporaciones de Derecho Público no son todo lo colaboradoras que la Ley 7/2001, de 31 de julio del Diputado del Común, requiere, y sus informes, cuando los emiten, son poco transparentes, lo que nos impide supervisar la actuación en cuestión. De ahí que hayan sido, durante 2016, los principales destinatarios de los Recordatorios de Deberes Legales emitidos desde el Área de Justicia por esta Defensoría.

El Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife, en particular, se limita a informar a esta Defensoría que, a partir de la denuncia, se ha incoado el correspondiente expediente de información previa y que la resolución que recaiga será debidamente notificada al interesado. Y, a la petición de que, no obstante lo expuesto, nos mantengan informados de las actuaciones, la demora en la respuesta da lugar a reiteraciones, Recordatorios del Deber Legal de colaborar con el Diputado del Común y Advertencias de poder ser declarados obstruccionistas, para comunicarnos, como en la EQ-0232/2016, después de nueve meses de habernos participado la incoación del expediente, que se había archivado y que la resolución le sería notificada al usuario.

A pesar de que cada año venimos insistiendo en la necesidad de que los Colegios de Abogados y la Comunidad Autónoma se impliquen en la formación de los Letrados del Turno de Oficio y velen por el correcto desarrollo de sus funciones, seguiremos haciéndolo hasta obtener una actuación de estas Administraciones acorde con la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, el artículo 24 de la Constitución Española, los Colegios, en particular, con el propio Estatuto General de la Abogacía Española, y, ¿por qué no? con la Ley del Diputado del Común.

2. De la Mediación y la Cooperación con el Diputado del Común.

Esta Defensoría ha intervenido en dos cuestiones de relevancia que trascienden al ámbito de la Comunidad Autónoma Canaria, como son la Crisis de los Refugiados y la Prevención de la Tortura, que se exponen a continuación.

- Acogida e Integración de Refugiados.

Sobre el asunto de los refugiados se realizó una Jornada de trabajo conjunta entre el Defensor del Pueblo y ACNUR, intitulada “*Acogida e Integración de Refugiados en España*”, celebrada en la Sede de la Institución estatal, el 5 de octubre de 2016, con la participación del Diputado del Común, la cual se centró en comprobar el nivel de cumplimiento, por parte del Gobierno español, de los compromisos vinculantes derivados de la Agenda de Migraciones de la Unión Europea.

En dicha Jornada, se constató la demora en la acogida de refugiados, como consecuencia de procedimientos poco ágiles, carentes de regulación reglamentaria, en desarrollo de la Ley 12/2009, de 30 de octubre, Reguladora del Derecho de Asilo y Protección Subsidiaria, que ya demanda una modificación.

Por otra parte, se puso de manifiesto la más absoluta falta de coordinación entre las administraciones implicadas, estatal, autonómica y local. Así, se constató que el Gobierno del Estado acogía refugiados sin ponerlo en conocimiento de las Comunidades Autónomas o Ayuntamientos en los que se iban a reubicar, o dejaban de acogerlos por no consultar previamente a estas administraciones sobre la disponibilidad de viviendas, que, se constató, existe, y, en algunos casos, en un número considerable.

Por último, y, pese a que, en la Jornada, el Subdirector General de Integración de los Inmigrantes del Ministerio de Empleo y Seguridad Social se refirió al itinerario establecido en orden a la autonomía progresiva del refugiado, esto es : 1) Acogida, 2) Integración y 3) Autonomía, la realidad es distinta. Sin embargo, la mayoría de los refugiados, terminan en los Servicios Sociales de los Ayuntamientos, que, como hemos dicho, se enteran de la presencia de estas personas en España cuando acuden a ellos, lo que nos indica que el método de integración no es todo lo bueno que dice el Gobierno del Estado y que la coordinación entre las administraciones competentes es fundamental.

Todos los participantes en la Jornada elaboraron unas conclusiones, con recomendaciones, dirigidas a las Administraciones implicadas, orientadas a la solución de los problemas citados.

El Diputado del Común no ha sido ajeno a este problema y, ya el 18 de mayo de 2016 convocó una Mesa Redonda con representantes de CEAR, CRUZ ROJA y de la Dirección General de Políticas Sociales e Inmigración del Gobierno de Canarias, interesándose por estos problemas y las posibles vías de solución.

- Prevención de la Tortura.

El Defensor del Pueblo estatal es el organismo que ha seleccionado Naciones Unidas para la prevención de la tortura en España, a través del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, MNP, y, en síntesis, la prevención de la tortura se realiza mediante un sistema de visitas periódicas a los lugares de privación de libertad, para ello, solicita la colaboración y cooperación de esta Defensoría.

Así, se realizaron las visitas de seguimiento, sin avisar, los días 26 y 27 de julio de 2016, por dos Técnicos-asesores del Defensor del Pueblo, una Vocal del Consejo Asesor del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y una Técnica-asesora del Diputado del Común, al Centro Penitenciario Tenerife II, a la Comisaría de La Laguna y a la Comandancia de la Guardia Civil de Santa Cruz de Tenerife.

- De la visita al *Centro Penitenciario Tenerife II*.

Se mantuvieron entrevistas con personal directivo y con internos, en particular con el único interno en primer grado, y se visitó el módulo de aislamiento; Se emitió la siguiente sugerencia (por la Defensora del Pueblo estatal como MNP): Que se adoptaran las medidas necesarias para que, cuando se clasifique a un interno en primer grado, se agilice con la mayor celeridad posible su traslado a un centro adecuado para su cumplimiento.

La sugerencia fue aceptada.

-En la *Comisaría de La Laguna* se inspeccionaron las instalaciones, los libros de registro y se mantuvieron entrevistas con los responsables y agentes encargados de la custodia de los detenidos. En el momento de la visita no habían detenidos; Se emitieron diversas sugerencias, que han sido aceptadas, orientadas a la solución de los problemas detectados, entre otros: El cerrojo que hace las veces de barroto horizontal podría ser empleado para autolesionarse o suicidarse; que varios agentes no portaban su tarjeta identificativa; El Libro de Registro y Custodia de Detenidos no contenía todas las vicisitudes que se producen en relación con los detenidos y la denominada Celda de Tránsito, no contaba con los requisitos mínimos exigibles a las dependencias de privación de libertad.

- De la visita a la *Comandancia de la Guardia Civil de Santa Cruz de Tenerife*. Se inspeccionaron las instalaciones, los libros de registro y se mantuvieron entrevistas con los responsables y agentes encargados de la custodia de los detenidos. En el momento de la visita no había detenidos.

Se emitieron sugerencias, que han sido aceptadas, aunque algunas de ellas, relativas a sustitución de iluminación y reparación de monitores, se encuentran pendientes de disponibilidad presupuestaria para ser atendidas.

Otros problemas detectados y que dieron lugar también a sugerencias, igualmente aceptadas, se referían a los siguientes: Agentes que no llevaban su placa identificativa; No se dejaba

constancia de la práctica de registros, superficiales o integrales en los Libros de Registro y Custodia de Detenidos y la limpieza del aseo de menores no era la adecuada.

ÁREA DE EDUCACIÓN

1. Introducción.

Se han tramitado un total de 90 expedientes de queja, 74 abiertos como expedientes nuevos y 26 procedentes del año anterior.

Una vez recibida la respuesta de la Administración pública se ha procedido al archivo de expedientes vivos de años anteriores y del año en curso, por no vulneración del Ordenamiento jurídico y por solución. En otros casos, se han trasladado a otras defensorías e instancias por exceder de nuestras competencias.

Al igual que en años anteriores la Administración pública con mayor supervisión es la Consejería de Educación y Universidades al corresponderle la resolución de las disconformidades trasladadas por los ciudadanos.

Los expedientes han versado sobre asuntos varios, destacando denegación becas de estudios por altas capacidades, necesidades educativas especiales, conflictos de convivencia en las aulas, reclamación, no admisión de alumnado en centro elegido por sus familias, formación profesional y estudios universitarios.

2. Consideraciones Generales.

El nivel de colaboración de la Administración pública en los expedientes ha sido muy satisfactorio, dando solución y respuesta a las peticiones de este Comisionado de forma adecuada y con mayor eficacia respecto al año anterior. La falta de respuesta de la Administración pública, continúa siendo, uno de los principales motivos de reclamación que se subsanan con la intervención y supervisión del Diputado del Común una vez remitidos los informes y traslados a los interesados.

3. Principales motivos de quejas.

- Procesos de escolarización y admisión de alumnos en centros públicos y privados concertados.

Nos trasladan la posible vulneración en asignación de plazas escolares, cuando el alumnado no es admitido en un centro educativo elegidos por sus familias como primera opción y por ideario religioso, o bien, por la no aplicación de conciliación familiar o por reagrupación familiar y consideran no resuelto adecuadamente. En la mayoría de los casos supervisados, la Administración pública educativa ha resuelto proponiendo un centro distinto para todos los hermanos o acreditando la aplicación estricta de los criterios de admisión, por concurrencia competitiva, que no aceptan las familias y que instan nuestra mediación pero que no vulneran el ordenamiento jurídico, ni lesionan el derecho a la educación consagrada en la normativa autonómica y estatal (EQ-0968/2016 EQ-1241/2016, EQ-1242/2016 y EQ-1377/2016).

-Convivencia Escolar y protocolos de actuación.

Las disconformidades trasladadas a este comisionado se refieren a desacuerdos en la respuesta de los centros docentes, al igual que en años anteriores, ante la inadecuada calificación de los hechos que determinan la mediación como forma de resolución del conflicto y la activación del protocolo por presunto acoso escolar de forma tardía. Activada la investigación se ha procedido al archivo de los distintos expedientes por cuanto se constatan la activación de los planes de convivencia, protocolos y recursos para la efectiva resolución de los conflictos dentro del ámbito escolar, sin ninguna cuestión que permita continuar en la investigación.

(EQ-0210/2016, EQ-0493/2016 y EQ-0668/2016).

-Necesidades educativas especiales.

La atención al alumnado con necesidades educativas no es suficiente según refieren en los expedientes de queja solicitando ayudas y apoyos para compensar las dificultades del aprendizaje en centros ordinarios frente a un alto número de propuestas de los Equipos multidisciplinares educativos a escolarización en centros específicos sin la conformidad de las familias.

Las quejas trasladan la reducción de medios o no implementación a las necesidades especiales con carencia de profesionales específicos que cubran la atención al alumno con necesidades educativas, caso de los interpretes en lenguaje de signos a todo el horario lectivo y la deficitaria atención al alumnado del espectro autista que originó la apertura de queja de oficio que se encuentra a cierre de este informe en trámite y estudio. (EQ-0293/2016, EQ-0739/2016 y EQ-0826/2016, entre otros)

-Denegación becas de estudio.

La denegación de becas se repite, como en años anteriores, como uno de los motivos de mayor discrepancia ante el rigor de los requisitos económicos exigidos a las unidades familiares o en la concesión de becas al alumnado por altas capacidades (EQ-0121/2016, EQ-0135/2016 y EQ-0165/2016, entre otros).

El retraso en la respuesta expresa a las alegaciones y recursos de los interesados no permite el derecho a una defensa ante el organismo de resolución, el Ministerio de Educación y, que una vez supervisadas las quejas, se han trasladado al Defensor del Pueblo, por lo que se pasaron a su archivo.

-Formación profesional básica

En los expedientes remitidos, los ciudadanos nos comunican la inadecuada implantación o carencia de plazas en la Formación Profesional Básica desde el curso 2014/2015 que no están permitiendo una formación a quienes no hayan podido completar la enseñanza obligatoria por dificultades económicas o personales. Hemos comprobado que en los últimos años se han incrementado el número de plazas, aunque la propia Consejería de Educación, nos comunica que la implantación de toda la oferta supone dificultades que se están atajando aún dentro del periodo establecido para implantación definitiva. No obstante la investigación y seguimiento de este asunto se prolongará al próximo periodo en la defensa de derecho a la educación con todas las garantías de acceso, progreso y permanencia en el sistema educativo (EQ-0268/2016, EQ-0374/2016 y EQ-0757/2016).

- Enseñanzas Universitarias.

De las cuestiones planteadas, se reiteran, los distintos criterios de aplicación de normas de las Universidades Canarias, tales como la finalización de sus estudios en fechas dispares según las convocatorias extraordinarias que generan un agravio comparativo entre alumnos de los dos campus, asimismo, se incide en asuntos como las normas de progreso y permanencia que no resuelven la casuística individual.

No obstante cabe destacar que en este año, se ha reducido el número de quejas respecto a periodos anteriores. Evaluando positivamente la buena colaboración de las dos Universidades Canarias que nos ha permitido gestionar con agilidad y eficacia los expedientes de queja (EQ-0315/2016, EQ-0885/2016 y EQ-0912/2016, entre otros).

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

1. Introducción

En el área de Economía y Hacienda, independientemente de la evaluación y tramitación de las quejas se hicieron 506 gestiones directas, de las cuales, 468 lo fueron con ciudadanos y 38 con Administraciones Públicas Canarias. Con los interesados, las actuaciones consistieron en atención directa y presencial en la oficina de la Institución, telefónicamente o vía correo electrónico. Generalmente consistieron en asesoramiento jurídico, contestación a consultas electrónicas, información del estado de tramitación de la reclamación instada, y en orientación para la confección de una nueva 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 24 minutos de media.

De esta temática, en este año se han tramitado 309 quejas, de las cuales, el número de las incoadas nuevas durante el ejercicio ascendió a 184.

Se han archivado 204, de las cuales, 76 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 sub-iúdice), el 58,01 % de ellas.

Así mismo, de las Resoluciones emitidas por esta Institución y de las que se dio cuenta en el informe de 2015 como pendientes de respuesta o aclaración, se informa que la EQ- 0590/2014 que estaba pendiente de aclaración por la Administración Tributaria Canaria fue aceptada parcialmente. La EQ-0593/2014 de la Administración Tributaria Canaria sigue pendiente de aclaración, y la EQ-0811/2014, también de la Administración Tributaria Canaria, fue aceptada parcialmente.

El principal motivo de las quejas en esta área apenas difiere al de los 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 seguido incrementado 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, tanto de las liquidaciones tributarias como de las sanciones administrativas generalmente multas de tráfico, con lo que el interesado la primera noticia que tiene es cuando se le detraen cantidades de su cuenta corriente, 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.

Como novedad se ha incrementado en número de quejas por el retraso en la contestación a los escritos y alegaciones presentados por los ciudadanos en las Gerencias del Catastro. Se trata de un tema preocupante por cuanto las valoraciones catastrales de los inmuebles afectan directamente al Impuesto de Bienes Inmuebles, y al Impuesto Sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía Municipal).

Si bien las Gerencias del Catastro son organismos del Estado sobre los que no tenemos competencias para supervisar, no obstante, en virtud del principio de colaboración con todas las Administraciones Públicas que dispone el art. 17.4 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del DC, nos estamos dirigiendo a dichas Gerencias, y es justo reconocer, la predisposición a informar y a hacerlo con bastante diligencia.

Sigue observándose con preocupación desde esta Institución, que la mayoría de las quejas, se producen por la falta de respuesta de las Administraciones Públicas a las peticiones y solicitudes de los ciudadanos, al que finalmente contestan tras la intervención de esta Defensoría, y lo que es más llamativo, para darle la razón a los interesados con el correspondiente abono de los intereses de demora. De esta temática no se han tramitado quejas colectivas, y las más relevantes, son aquellas en las que esta Institución ha tenido que

adoptar la correspondiente resolución, bien de recomendación, de sugerencia o de recordatorio de deberes legales, 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 51 quejas, a continuación le sigue, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria con 25, las Gerencias Territoriales del Catastro con 18 quejas, el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife con 17, Valora Gestión Tributaria de Gran Canaria con 14, 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 33 quejas, y en la Provincia de Santa Cruz de Tenerife 36, excluyendo de este cómputo a las ciudades capitalinas.

2. Principales motivos de queja.

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), Impuesto de Circulación de Vehículos de Tracción Mecánica, Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (ITPAJD), 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.

Como en años anteriores, se sigue utilizando de forma recurrente por las Administraciones Públicas el mecanismo 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 produce el embargo y se le detraen cantidades de su cuenta corriente.

Las Administraciones Públicas Canarias tienen que ser más rigurosas en las notificaciones e intentarlas en el domicilio correcto, cuando éste consta en el mismo expediente administrativo, o acceder a los mismos al disponer de medios técnicos, o requerir la colaboración de otras Administraciones Públicas.

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-0581/2015 (Ayuntamiento de La Oliva); y la EQ-0198/2016 (Ayuntamiento de La Orotava).

-Objeto de las quejas sobre exigencia indebida de tributos.

Es una constante en esta área como objeto de las quejas, 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), Impuesto de Circulación de Vehículos de Tracción Mecánica, Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (ITPAJD), o de derechos económicos de las haciendas de las distintas Administraciones Públicas.

Señalamos entre otras, EQ-0183/2015 (Agencia Tributaria Canaria, ITPAJD); EQ- 0194/2015 (Agencia Tributaria Canaria, ITPAJD); EQ-0616/2015 (Las Palmas de Gran Canaria, IBI); EQ-1553/2015 (Valora Gestión Tributaria de la isla de Gran Canaria, IVTNU); la EQ-1595/2015 (Ayuntamiento de La Laguna; IBI); la EQ-0139/2016 (Consortio de Tributos de la isla de Tenerife, Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica); la EQ- 0149/2016 (Ayuntamiento de Pájara, Tasa); la EQ-0379/2015 (Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, IBI); y la EQ-0848/2016 (Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, IBI).

-Sobre la falta de devolución de ingresos indebidos.

Es una cuestión reiterada en los informes de años anteriores 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 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 la queja EQ-0406/2016 (Consejería de Obras Públicas y Transportes del Gobierno de Canarias, pago de expropiación con Acta de mutuo acuerdo desde 2012).

-Procedimientos de Apremio notificados a través de 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. Las Administraciones Públicas están recurriendo con excesiva frecuencia a la publicación edictal.

Señalamos, entre otras, las quejas EQ-0180/2015 (Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria); EQ-1185/2015 (Ayuntamiento de San Bartolomé de Lanzarote); EQ-1668/2015 (Consortio de Tributos de la isla de Tenerife); y la EQ-0423/2016 (Valora Gestión Tributaria de Gran Canaria).

-Embargo de pensión o salario más allá de los límites mínimos 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.

Destacamos, entre otras, las quejas EQ-1030/2014 (Administración Tributaria Canaria); y la EQ-1808/2015 (Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria)

-Procedimientos sancionadores de tráfico desarrollados de forma irregular.

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

Reseñamos las quejas, entre otras, la EQ-0863/2015 (Ayuntamiento de Arrecife); la EQ-1236/2015 (Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife); EQ-0054/2016 (Ayuntamiento de Granadilla de Abona); y la EQ-0522/2016 (Ayuntamiento de Arucas).

3. Importes reintegrados en el año 2016 a los ciudadanos tras la intervención de esta Institución.

Tras la intervención de esta institución, las Administraciones Públicas Canarias han tenido que reintegrar o reconocer el derecho al cobro a los ciudadanos las siguientes cantidades:

Gobierno de Canarias	258.877,28 €
Valora Gestión Tributaria de Gran Canaria	3.964,17 €
Consortio de Tributos de la isla de Tenerife	3.060,48 €
Cabildos	3.000,24 €
Ayuntamientos	342.712,15 €
Total	611.614,32 €

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

ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

1. Consideraciones generales.

En la presente materia durante el año que se informa se han tramitado 445 quejas, de las que nuevas del año 2016 son 147 y el resto de años anteriores.

Las quejas de Política Territorial van referidas, en su mayoría, a la inactividad de la Administración Pública competente por el asunto, sobre todo, en aquellas que son relativas a las denuncias que la ciudadanía hace con respecto a las obras ilegales, a las que la Administración da la llamada como respuesta.

Se han atendido en el Diputado del Común por esta temática a 890 consultas realizadas por los promotores de las quejas, unas veces telefónicamente y otras en las propias oficinas de esta Diputación.

Esta Defensoría ha incoado 17 nuevas investigaciones de oficio en el año que se informa y ha emitido 12 resoluciones sobre el fondo del asunto del objeto de las quejas, de las cuales, se da cuenta en otro capítulo del presente informe.

Hemos realizado sugerencias al *Anteproyecto de la Ley del Suelo de Canarias*, que para conocimiento de la ciudadanía y por Transparencia las hemos puesto a disposición en nuestra página web www.diputadodelcomun.org, algunas de las cuales fueron aceptadas.

Debemos resaltar la labor mediadora del Diputado del Común en las quejas originadas por los problemas para el uso de una playa de Gran Canaria que está afectada por la acción o competencia de varias Administraciones Públicas.

En el año que se informa, con el fin de defender la posición jurídica de los ciudadanos afectados por una expropiación urgente, hemos puesto a disposición de la ciudadanía, a través de la página web y anunciándolo mediante nota de prensa, la Resolución-Circular del Diputado del Común, (que figura en dicha página web en la Sección de Documentos: Otros temas) el criterio del Diputado del Común de cómo deben actuar las Administraciones Públicas en dichas expropiaciones para garantizar la posición de los afectados por las mismas y, en su caso, los motivos que pueden originar actuaciones de esta Defensoría, que luego se resumirá.

Por otra parte, hemos de destacar la *ineficiencia* de la Comisión de Valoraciones de Canarias en fijar los justiprecios e indemnizaciones procedentes en los procedimientos expropiatorios de

los que conoce, con demoras superiores a los 3 años, lo que está generando un altísimo coste de las expropiaciones, por el devengo por ministerio de la Ley de los intereses de demora, que se podrían evitar resolviendo en un plazo razonable.

También, se destacan en esta temática las quejas originadas por la presunta ocupación por *la Vía de Hecho* de los bienes inmuebles de los ciudadanos, al no haber tramitado el correspondiente procedimiento expropiatorio que legitime la ocupación administrativa.

Se sigue constatando la demora en resolver los procedimientos de restablecimiento del orden jurídico perturbado por actuaciones ilegales que tramita la Agencia de Protección del Medio urbano y Natural, APMUN, como ya hemos destacados en informes anuales pasados al Parlamento de Canarias.

Debemos resaltar el incremento de las quejas presentadas por la actuación de las Gerencias Territoriales del Catastro de Canarias, que se tratan también en el área de Economía y Hacienda, quejas que vinieron motivadas por la tardanza en resolver los procedimientos que conoce dicha Administración General del Estado, a la cual no se supervisa por esta Diputación del Común, pero que sí hemos de indicar que el Catastro Inmobiliario es una pieza fundamental para la descripción de las fincas en nuestro sistema jurídico, sobre todo después de la Ley 13/2015, de 24 de junio, de reforma de la Ley Hipotecaria y del texto refundido de la Ley del catastro Inmobiliario, en adelante Ley 13/2015, además de tener que reflejar, dicho Catastro, el régimen jurídico urbanístico de los terrenos y construcciones de acuerdo a la normativa urbanística vigente, a efectos de las valoraciones que realiza y de la incidencia tributaria que tiene en varios impuestos, constatando esta Defensoría la carencia de medios con que cuenta para realizar su labor y, la mediación que esta Institución realiza para la solución de las reclamaciones que los ciudadanos les plantea al Catastro por esta temática.

Por último, se da cuenta de aquellas quejas que en el Informe Anual 2015 se relacionó su estado pero que no habían concluido.

2. Mediación del Diputado del Común.

No cabe duda que cuando el Diputado del Común admite una queja a trámite, pone en marcha un procedimiento investigador que tiene como objetivo buscar si la Administración Pública Canaria ha afectado o no un derecho o libertad constitucional, y que estos procedimientos suelen terminar con una Resolución de la Diputación del Común por la que se recomienda o sugiere, al organismo investigado, que adopte una medida para solucionar la cuestión o conflicto planteado ante la Defensoría. Resolución que será aceptada o no por el órgano al que se dirige, pero que, en todo caso, siempre será respondida, y de forma motivada, lo que coloca al procedimiento de la Queja en un plano similar al proceso de mediación y que, el mismo resultado que la mediación se logra cuando las recomendaciones del Diputado del Común son aceptadas, adoptándose los actos administrativos consecuentes con la misma.

Así, en ese proceso de mediación podemos destacar la solicitada por distintos usuarios de una zona de la costa de Arinaga, en concreto de la playa de Cueva-Laya Bahía de Formas, usuarios, practicantes y escuelas de windsurfing que originaron hasta 15 quejas distintas: EQ-0272/2016, EQ-1181/2015, EQ-1180/2015 (...). Los distintos promotores de las quejas son: La Asociación de Usuarios Cuevalaya, Bahía de Formas y Arinaga; Los Usuarios de la Playa de Cueva Laya y las 7 Escuelas de Windsurfing asentadas en la zona; Por su parte, las Administraciones Públicas con competencias en dicha área geográfica: Consejería de Política Territorial del Cabildo de Gran Canaria; Autoridad Portuaria de Las Palmas; Ayuntamiento de Santa Lucía y la Demarcación de Costas de Canarias.

Ante tal cúmulo de Administraciones Públicas con competencias concurrentes en la zona en conflicto, el Diputado del Común, después de haber solicitado varios informes a las Administraciones citadas, decidió invitarles a una reunión conjunta a las partes, con el fin de acercar posiciones e intentar lograr un acuerdo satisfactorio para todos, reunión que tendrá

lugar a principios del año siguiente, por lo que del resultado de la gestión se dará cuenta en el próximo informe anual al Parlamento.

Por último, en este apartado se ha de destacar las numerosas quejas presentadas por la gestión del Catastro Inmobiliario, motivadas, principalmente, por dos cuestiones, las que afectan a la gestión tributaria del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, IBI, y las que versan sobre la perfecta descripción del bien inmueble en el Catastro Inmobiliario, tanto en cuanto a lo que afecta a las descripciones físicas de los mismos, como a las jurídicas.

Las quejas sobre el IBI son tratadas en este informe en el área de Economía y Hacienda y las que afectan a las descripciones de los inmuebles en esta materia, habiéndose presentado 33 quejas por ello.

Estas quejas vienen motivadas por la importancia de los recientes cambios legislativos operados por la Ley 13/2015, de 24 de junio, de reforma de la Ley Hipotecaria y del texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, que hacen prevalecer, sobre todo el sistema jurídico vigente, la descripción física que consta en el Catastro sobre todas las demás formas de descripción de fincas, incluida la literaria o de otro tipo que conste en el Registro de la Propiedad, y, si la descripción catastral coincide con lo reflejado en el respectivo título de propiedad del legítimo dueño, su inscripción en el Registro de la Propiedad convierte al asiento que la refleja en declarativo de la forma, situación espacial y los linderos de las fincas, es decir de datos de hecho con trascendencia jurídica, por lo que desde ese momento el Registro de la Propiedad se convierte en garantizador de las descripciones de las fincas, con todas las consecuencias que ello conlleva para el Derecho, y se ha de destacar que algunas quejas han venido motivadas por la presunta usurpación de fincas, por el uso indebido de la descripción catastral.

También, han venido motivadas por la falta de constancia del régimen jurídico urbanístico de los inmuebles, de acuerdo con los instrumentos de ordenación territorial y urbanísticos aplicables y vigentes, en el Catastro, produciendo ese defecto no sólo una tributación excesiva, en la mayoría de los casos, en el IBI, y afectando a otros tributos, como el impuesto sobre la renta de las personas físicas y al del Patrimonio, sino que también haciendo constar en dicho registro catastral capacidades económicas diferentes a las reales.

Casi todas las quejas se solucionan con la mera petición de informe al órgano del estado, en virtud del principio de colaboración inmanente en el estado Autonomo sancionado tantas veces por el Tribunal Constitucional, ya que esta Defensoría sólo se interesa por el régimen jurídico urbanístico, que es competencia autonómica, conste debidamente asentado en el Catastro Inmobiliario, pero, en este apartado, sí que se ha de reflejar la falta de recursos humanos de la Gerencia Regional del Catastro de Canarias para resolver las solicitudes de los ciudadanos, como la doble insularidad que se produce por la inexistencia de estos servicios catastrales en las islas menos pobladas, teniendo que acudir, en la mayoría de los casos, la ciudadanía a las islas capitalinas, donde están las sedes provinciales de los catastros territoriales, para ver su expediente.

3. Principales motivos de quejas.

- Ineficiencia e ineficacia de la Comisión de Valoraciones de Canarias, CVC.

Como se ha señalado las quejas motivadas por el retraso de la CVC en fijar los justiprecios expropiatorios de aquellos asuntos de los que conoce es alarmante, pues tarda más de tres años en ello, lo que está generando un gasto excesivo en la realización de las expropiaciones. La justificación de los retrasos que da la CVC es siempre la misma, falta de recursos humanos, por lo que se debe de dotar de los medios adecuados para realizar su cometido, a lo que nosotros debemos añadir, la petición de trámites innecesarios que realiza la CVC a los expropiados y a la Administración expropiante, los cuales son del todo innecesarios.

Entre otras quejas, destacamos los EQ-0172/2016, EQ-0053/2016, EQ-0049/2016, EQ-0531/2014 y EQ-0083/2014, entre otros.

Así, y sólo por señalar un ejemplo de la ineficiencia de la CVC, la queja EQ-0172/2016 que vino motivada por la demora en fijar el justiprecio de un expediente que se inició en la CVC en el año 2009, pudiendo constatarse que durante el año que se informa, todavía está pendiente de resolverse el Recurso de Reposición, que el interesado había interpuesto en agosto de 2014, contra la fijación del justiprecio por dicho órgano en junio de 2014.

-Inactividad de la Administración.

Es una triste y clásica mención en los informes anuales del Diputado del Común en esta materia que la mayoría de las quejas que se presentan en sean por la falta de respuesta a las denuncias de los ciudadanos sobre las obras presuntamente ilegales, así como, por la actuación tardía y torpe de las Administraciones Públicas canarias competentes por la materia, principalmente, los ayuntamientos y la APMUN.

Entre los ayuntamientos reclamados citamos a los de: Arrecife, Arucas, Barlovento, Del Rosario, El Sauzal, Firgas, Haría, Ingenio, La Aldea de San Nicolás, San Cristóbal de La Laguna, La oliva, Los Llanos de Aridane, Las Palmas de Gran Canaria, San Andrés y Sauces, San Bartolomé de Tirajana, Santa Lucía de Tirajana, Santa Brígida, Santa Cruz de La Palma, Santa Cruz de Tenerife, Teguiise, Telde, Teror, Tijarafe, Tuineje, Vallehermoso y Yaiza.

Se constata, un año más, la falta de resolución en plazo de los procedimientos de disciplina urbanística. La inexistencia de asunción de responsabilidad por ello. Los daños causados al paisaje urbano y rústico por la perpetuación de obras ilegales por no haber actuado a tiempo las Administraciones competentes, y lo que es más grave, la impotencia de la ciudadanía que sí ha cumplido con sus obligaciones legales presentando sus proyectos de obras y siendo autorizados para acometerlos, satisfaciendo las correspondientes Tributos que conllevan, que ven como los infractores a la legalidad urbanística logran disfrutar de sus obras ilegales sin el pago de sanciones y tributos.

A este respecto, en las sugerencias al anteproyecto de Ley del Suelo de Canarias esta defensoría sugirió, que el plazo de 4 años de la caducidad de la acción administrativa para el restablecimiento de la legalidad urbanística alterada pasara a 15 años, (como existe en otras comunidades autónomas) puesto que por la ordenación legislativa vigente y la acción administrativa, se ha demostrado la consolidación de mucha obras ilegales, por lo dicho, por la actuación tardía, en su caso, de los ayuntamientos, en la gran mayoría de los casos; sin embargo, no fue aceptada esta sugerencia por el Gobierno de Canarias.

Los ejemplos más paradigmáticos los señalamos en el capítulo de las resoluciones del Diputado del Común, pero sí que hemos de destacar la queja EQ-1474/2014 seguida con el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, en la que el promotor de la misma venía denunciando las construcciones ilegales que se estaban produciendo en un enclave turístico desde el año 1996, y que, ya en el año 1997 dicho ayuntamiento había ordenado la demolición de las obras, las cuales no se habían derribado, con la paradoja que desde dicha fecha hasta el año 2014, de presentación de la queja, el ciudadano infractor continuaba realizando obras ilegales en su inmueble con total impunidad, lo que motivó el requerimiento de esta Diputación del Común para que el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana actuara sus competencias, con la advertencia de dar cuenta al Ministerio Fiscal si no se actuaba así.

Finalmente, el mencionado requerimiento advertencia fue bien atendido por la corporación municipal citada, pero lamentablemente no podemos dar por terminada la queja, como casi todas las que se tramitan esta área, porque la pretensión del promotor de la misma es que la obra ilegal se derribe, y ello, es casi imposible por la poca voluntad existente en los ayuntamientos en realizar su actividad de disciplina urbanística, de acuerdo con los mandatos de la legislación vigente.

Otro ejemplo de la situación descrita anteriormente lo tenemos en el actuación de la APMUN en la conocida zona de Lanzarote llamada la Bufona, en la que la falta del precinto adecuado ante las obras ilegales desarrolladas en dicha zona originó múltiples pleitos judiciales, que

todavía están en marcha. A este respecto, la queja EQ-1715/2015 que vino motivada por la falta de derribo por la APMUN de tres construcciones que contaban con orden de derribo firme, por no impugnada por las personas titulares de las construcciones ilegales, esta Diputación del Común emitió una resolución (que obra en el capítulo de resoluciones del presente informe) en la que se le instó a dicha APMUN para que, sin más dilación, acometiera esas demoliciones, resolución que no fue aceptada, lo que obligará a esta Defensoría a dar cuenta al Ministerio Fiscal.

Por último, se destaca en este apartado, la queja EQ-0169/2012, seguida con el Ayuntamiento de Mogán por la inactividad del mismo ante una obra ilegal, que por fin, después de muchos requerimientos al ayuntamiento para que informara, una vez recabada toda la información, se tuvo que remitir al Ministerio Fiscal por apreciar indicios de la posible comisión de ilícitos penales, por los responsables de la disciplina urbanística de ese municipio, al no actuar a tiempo ante las obras ilegales denunciadas.

- Ocupación de inmuebles por la vía de hecho.

Como ya se resaltó en el informe del año 2015, la ocupación de un inmueble de un ciudadano por una Administración Pública, sin seguir el procedimiento legalmente previsto para ello, es lo que se denomina como la ocupación por la vía de los hechos, siendo una forma de actuación de la Administración al margen del Derecho, con el agravante de que teniendo la facultad de transferir bienes del patrimonio de los ciudadanos al suyo propio, utilizando el instituto de la expropiación forzosa, cuando se produce la ocupación de terrenos u otros bienes inmuebles de los ciudadanos sin realizar la consiguiente expropiación se está vulnerando la propia Constitución Española (art. 33).

Bajo esta problemática se han presentado las siguientes quejas: EQ-1502/2016 (Ayuntamiento de Tinajo), EQ-1323/2016 (Ayuntamiento de Telde) y EQ-1237/2016, (Ayuntamiento de Ingenio) y la investigación de oficio EQ-0541/2016, así como, tramitadas procedentes de los años anteriores los siguientes EQ: 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).

Debemos destacar las quejas EQ-1323/2016 y EQ-1534/2015, sobre la misma problemática, en las que se remitió una Resolución del Diputado del Común por la que se recordó, al Ayuntamiento de Telde, sus deberes legales de: cesar en la ocupación, por la vía de los hechos, del terreno del particular (al quedar demostrada la ocupación de esa forma); de tramitar y resolver el procedimiento de expropiación forzosa, sobre los terrenos ocupados sin título y, de satisfacer las indemnizaciones correspondientes, derivadas de la ilegítima ocupación.

Las quejas mencionadas en el párrafo anterior están en vías de solución, al haber sido aceptada por el Ayuntamiento de Telde la resolución que se le remitió, incoando los correspondientes procedimientos expropiatorios, por lo que desde el Diputado del Común se ha conseguido poner fin a una situación injusta y clamorosa. Además, también se logró que los IBI y el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de naturaleza Urbana (IIVTNU), exigidos sobre los inmuebles, ocupados por una carretera municipal, se reconsideraran y estén en vías de devolución, todos los exigidos de forma ilegítima, sin sujeción a los 4 años de prescripción tributaria.

No obstante lo anterior, las quejas siguen abiertas, por cuanto la garantía constitucional a la que tienen derechos los afectados es al percibo del justiprecio y demás indemnizaciones a las que tienen derecho, que a la fecha de cierre del presente informe no se han determinado.

Las demás quejas no se han podido cerrar por diversas cuestiones, la principal, es que todas las Administraciones implicadas han cuestionado que hayan usado la vía de hecho, al poner en duda los lindes y la determinación del dominio de los interesados, salvo las quejas antes referidas, como también la EQ-1474/2014, que se ha acreditado la ocupación por la vía de

hecho, pero el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria no ha emitido el correspondiente informe jurídico, por lo que una vez que se reciba, se actuará en consecuencia.

- Seguimiento de las investigaciones de oficio de otros años.

Bajo este epígrafe se señalan las investigaciones de oficio de ejercicios anteriores al que se informa, de las que se dio cuenta en el informe anual del 2015.

Así, en el EQ-1813/2015, investigación de oficio que 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. En el año que se informa hemos archivado la queja por no infracción del Ordenamiento jurídico vigente dado que el Ayuntamiento de Telde sí había actuado ante la obra ilegal y lo que había ocurrido era que el expediente no aparecía.

El EQ-1613/2015, que se abrió para comprobar los actos administrativos que adoptaría 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 había recordado su deber legal de inscribir los bienes inmuebles expropiados en los registros del Catastro Inmobiliario y en el de la Propiedad, y, como consecuencia de ello, se realice la protección del patrimonio público, presuntamente, usurpado por unos particulares. En el año que se informa debemos decir que por parte de la Jefatura de expropiaciones de Las Palmas se nos han ido informando de los trámites consecuentes, además de la gran disponibilidad y colaboración del funcionario a cargo del cometido, por lo que la investigación está en vías de solución.

En la investigación de oficio EQ-0472/2015, al cual había venido 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 habían impedido las acciones posteriores desarrolladas por la Junta de Compensación Los Lagos del Cotillo, que había sido disuelta por el Ayuntamiento de La Oliva el 5 de octubre de 1996, sin embargo prosiguió operando muchos años más tarde, inactividad administrativa que al parecer ha causado daños a los miembros de la junta. Actuación que sigue en curso, teniendo que destacar la falta de colaboración del Ayuntamiento de La Oliva que durante todo el año 2016 no se ha dignado remitir la información solicitada, Administración que como ha cambiado de responsables, no se le ha podido declarar obstruccionista.

Por su parte, el EQ-1324/2016, 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, en 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 constataron la insalubridad del lugar. Además, se ha informado a esta Institución siempre de forma tardía; La investigación prosigue su curso, y se ha solicitado a la APMUN que se subrogue en las competencias del Ayuntamiento de Arucas ante su inactividad, contestándonos la APMUN que no puede hacerlo, informe que se recibió al final del año que se informa, por lo que se dará cuenta de las siguientes actuaciones en el próximo año, todo ello, sin perjuicio de que los ciudadanos promotores del origen de esta queja son informados puntualmente.

4. Aportaciones al Anteproyecto de Ley del suelo de Canarias.

La Diputación del Común hizo una serie de sugerencias al Anteproyecto de la Ley del Suelo de Canarias, en función de las quejas tramitadas en esta Defensoría, alguna ya expuesta, relatamos las más significativas.

En lo relativo al órgano que fija el justiprecio en las expropiaciones, cuando no hay acuerdo entre la Administración expropiante y la ciudadanía afectada, la Comisión de Valoraciones de

Canarias, CVC, se sugirió que el plazo máximo que debería tener ese organismo para determinar el justiprecio fuera de 3 meses y no de 6, como figuraba en el anteproyecto, dado que ese plazo tan alto provoca un aumento de la deuda pública, por los intereses de demora que se generan. La sugerencia no fue aceptada.

Igualmente, se sugirió que se anudara al transcurso del plazo para resolver, no sólo la posibilidad de recurrir por entender desestimada la solicitud del interesado, sino que se añadiera que lo anterior era sin perjuicio de la resolución expresa que debería notificarse sin vinculación alguna al sentido del silencio desestimatorio previsto. La sugerencia no fue aceptada.

5. Defendiendo tus derechos.

Por último, hemos inaugurado una nueva sección en la página web, www.diputadodelcomu.org, que expone el criterio del Diputado del Común para admitir quejas y supervisar a la Administración Pública Canaria en la presente materia.

Así, como ejemplo, cuando utiliza el procedimiento expropiatorio de ocupación urgente, y, para efectuar la ocupación o desposesión del bien, abona una cantidad ridícula y muy alejada de la que establece el Ordenamiento jurídico vigente, (el Depósito previo a la ocupación) defiriendo la fijación del justiprecio para tiempos muy posteriores, con lo que la ciudadanía afectada por este tipo de intervención se ve doblemente desamparada, en un primer momento, por la pérdida de la posesión de su bien inmueble sin recibir su equivalente económico o justiprecio, en segundo lugar, por la irregular cantidad dineraria que se le pone a su disposición (el Depósito) para cubrir el tiempo que va, desde la ocupación administrativa hasta la fijación del Justiprecio definitivo, todo ello en la vía administrativa, indicando, en dicha circular cómo puede la ciudadanía afectada reclamar y, en su caso, acudir al Diputado del Común.

ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

1. Introducción.

Las Actuaciones del Diputado del Común en el presente área, a través del personal que desempeña tales funciones, fueron 1.587 gestiones directas, de las cuales, 1.455 lo fueron con ciudadanos y 132 con Administraciones Públicas Canarias o entidades dependientes de aquellas.

Las actuaciones hacia la ciudadanía se realizaron mediante atención presencial en la oficina de la Diputación del Común, telefónicamente o a través del correo electrónico. Generalmente consistieron en asesoramiento jurídico, contestación a consultas electrónicas, y en orientación para la confección de la respectiva queja.

Las quejas tramitadas en 2016 fueron doscientas treinta y una, de las cuales ciento trece fueron presentadas ese año.

El Diputado del Común, en el área de Trabajo y Función Pública, realiza un proceso de sistematización de las quejas presentadas. La cambiante realidad socioeconómica, acentuada en los últimos años por la crisis, lleva a modificaciones en las demandas de actuación de la ciudadanía. Y éstas implican acusadas variaciones del contenido de un informe anual a otro.

En 2016 se ha producido una 'dispersión temática' de las quejas presentadas. Esto es, los motivos que originan las reclamaciones son muy variados y difícilmente agrupables por bloques en función de la materia. Ésta es la razón por la cual se exponen varios epígrafes que aglutinan el mayor volumen de quejas y se concluye con una relación de casos variados, que deben ser reflejados en el Informe Anual para dar una visión completa de la actuación de la Defensoría.

2. Motivos de las quejas.

- Oferta de empleo público y provisión de puestos de trabajo.

Las ofertas públicas de empleo generan reclamaciones por disconformidad con las Bases de un proceso selectivo, por ser contrarias al Ordenamiento Jurídico o por la baremación 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 o la toma de posesión en un proceso selectivo.

La Defensoría ha realizado una investigación y estudio de la Oferta Pública de Empleo aprobada mediante Decreto 150/2007, de 24 de mayo, cuya convocatoria se realizó, para auxiliares administrativos, en 2014 –motivo de reclamación originario-, por si se pudiera vulnerar el artículo 70.1 del Estatuto Básico del Empleado Público, en referencia a los plazos de ejecución de la OPE.

Además, el Tribunal Superior de Justicia de Canarias ha fijado criterio sobre el tema. Así, sobre el artículo 70 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del estatuto Básico del Empleado Público (EBEP), en el que se recoge el concepto de "oferta de empleo público" en el apartado 1, añade que "en todo caso la ejecución de la oferta de empleo público o instrumento similar deberá desarrollarse dentro del plazo improrrogable de tres años" disposición que debe entenderse más que discutible respecto de su aplicación a las ofertas de empleo correspondientes al ejercicio 2007, por ser anteriores a dicha disposición y más, al mantener el EBEP vigente el artículo 18.6 de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública que dispone que anualmente las Leyes de Presupuesto señalarán los criterios aplicables a la Oferta de Empleo Público Estatal.

Los referidos plazos de tres años recogidos en el art.70 EBEP y antes de dicha Ley del término de un año del ejercicio presupuestario, no implican plazo de caducidad propiamente dicho, sino que constituyen una obligación o mandato impuesto a la Administración para concluir el proceso selectivo dentro de dichos plazos a fin de evitar la excesiva dilatación del proceso. Por otra parte, el simple transcurso del indicado plazo, no determinaría su anulabilidad caso de que la oferta de empleo llegara a su fin, según lo dispuesto en el art. 63.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, LRJPAC.

En el caso, es claro que se ha dilatado en el tiempo, sin que ello sea admisible aceptar que la inactividad de la Administración debe llevar a declarar caducado el citado proceso o convocatoria con la consiguiente pérdida de los derechos de los participantes, puesto que la caducidad tiene un primer fundamento en la seguridad jurídica, sin perjuicio de que la LRJPAC no regula la caducidad por inactividad de la Administración (art. 92) salvo en procedimiento en que ejercite potestades sancionadoras o susceptibles de producir efectos desfavorables o de gravamen. Por otro lado, el artículo 62.1 e) de la LRJPAC viene referido al incumplimiento total y absoluto de los trámites más esenciales de cualquier procedimiento administrativo, trámites entre los cuales no se halla el del plazo para resolverlo, como es sabido si se incumplen los plazos para resolver ello no implica la nulidad del procedimiento, sino su estimación o desestimación por silencio administrativo (art. 43. y 44.1).

Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, cabe indicar que en todo caso estaríamos ante un supuesto de "irregularidad no invalidante" previsto en el artículo 63.3 de la Ley 30/1992.

También la Defensoría investiga el cumplimiento de los principios de igualdad, mérito y capacidad en el acceso a la Policía local de Canarias, así como los motivos en los que se fundamenta la imposibilidad de permanencia en el servicio activo, del personal médico dependiente del Servicio Canario de la Salud, más allá de los sesenta y cinco años.

Asimismo, el Diputado del común abrió expediente de queja ante la reclamación suscrita por los representantes sindicales de UGT-FSP, y tras la investigación oportuna, el Diputado del

Común formuló, en 2015, la siguiente Recomendación: "El Cabildo de Gran Canaria debe 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".

La respuesta señalaba, en síntesis, que hasta la culminación del trabajo de actualización de la Relación de Puestos de Trabajo, se venía publicando en la Intranet Corporativa los puestos base que se encontraban vacantes, a los empleados de la Corporación, para su cobertura por urgente e inaplazable necesidad.

El Diputado del Común, tras recabar nuevos informes y someterlos a estudio, formula, en 2016, una nueva Recomendación: "Proceder a la inmediata convocatoria de los procedimientos reglamentarios de provisión de puestos de trabajo vacantes en la Corporación Insular, cesando en el uso abusivo e irregular que de las comisiones de servicio voluntarias y sus prórrogas; por cuanto conculcan los derechos de los empleados públicos".

El Cabildo de Gran Canaria comunica la aceptación de la Resolución así como que ha tomado medidas para su implementación.

Las quejas tramitadas por valoración inadecuada de los méritos en un proceso selectivo se dirigieron a la Consejería de Sanidad. En un caso, no existía infracción del Ordenamiento Jurídico. El otro supuesto fue solucionado, tras la estimación del Departamento de las demandas de los aspirantes.

La queja presentada en la que se manifestaba la disconformidad con el baremo de méritos; en la fase de concurso de las pruebas selectivas para la cobertura de plazas básicas vacantes del Grupo Auxiliar Administrativo de la Función Administrativa en los órganos de prestación de servicios sanitarios del Servicio Canario de la Salud, aplicable al turno libre, al de reserva de discapacitados y al de promoción interna; fue archivada. La razón se encuentra en la existencia de un pronunciamiento del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, en el que fija su criterio en relación a la Oferta Pública de Empleo de 2007.

Así, no se consideran irregulares las bases que rigen la convocatoria para el acceso a la condición de personal estatutario fijo en plazas vacantes de la categoría de Grupo de Gestión de la Función Administrativa —con idéntica redacción a las del Grupo Auxiliar Administrativo de la Función Administrativa— en un asunto en el que la demandante, al igual que el ciudadano que promueve la queja, alegaba que no parecía razonable que sólo se otorgara puntuación a los aspirantes que hubieran llevado a cabo funciones en los servicios sanitarios, excluyendo a aspirantes que pudieran acreditar la realización de tareas administrativas en otras administraciones públicas o servicios sanitarios. Añadía la reclamante que las plazas convocadas son idénticas a la del resto de puestos de carácter administrativo de la función pública canaria por lo que no hay diferencias justificables en la baremación que se impone.

El órgano juzgador considera justificada la baremación realizada en las bases destacando que "el puesto que se pretende cubrir es el de gestor en la administración sanitaria, (...) entrando dentro de la facultad discrecional de la Administración calibrar la importancia que dicha situación debe tener a la hora de analizar la situación de los diferentes opositores. Desde luego este criterio no es discriminatorio, ni merecedor de ser anulado, ya que parece razonable que se dé una puntuación más alta a quienes por su experiencia han venido prestando servicios y participando del funcionamiento de las instituciones sanitarias, que son las que se pretende acceder, en relación a quienes acceden sin tener este bagaje, y aún cuando tengan experiencia en el mismo cuerpo de la administración a la que se concursa (...)".

- Listas de reserva.

Las quejas tramitadas relacionadas con las listas de reserva se vinculan a varias causas. Entre ellas, la falta de llamamiento por parte del Ayuntamiento de Las Palmas, que recurrió a las listas del Cabildo de Gran Canaria o por parte de la Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias para la adjudicación de destinos al personal docente.

También la alteración del orden en la lista, como la realizada por la Consejería de Educación del Ejecutivo Autonómico, en función del inicio del procedimiento de constitución de las listas de empleo derivadas del proceso selectivo para el ingreso en determinadas especialidades del cuerpo de Maestro. O en las contrataciones en régimen laboral, con carácter temporal, de puestos de limpiadora, en el Ayuntamiento de Mazo.

El procedimiento seguido para el llamamiento es objeto de queja. En particular, el establecido por la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, que implica más de una llamada, salvo en los supuestos en que precisa la urgente incorporación, siempre de acuerdo con lo dispuesto en la Orden de 3 de junio de 2011; por cuanto la finalidad de los nombramientos temporales es satisfacer de forma inmediata una necesidad inaplazable del centro que presta asistencia sanitaria, de forma continuada, no siendo en sí mismo –según manifiesta el referido Departamento– un procedimiento de selección de personal. Ante el mismo Departamento se presentó queja por la disconformidad con el proceso de llamamiento, para realizar tareas de reparación de ropa, en el Hospital Universitario de Gran Canaria, Dr. Negrín.

Reclamaciones por irregularidades de varios tipos reciben la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, en relación a determinadas listas docentes y la Consejería de Educación y Universidades, en relación al llamamiento de la lista de reserva de personal de limpieza.

También se reciben quejas relacionadas con la vigencia de la lista de reserva para contrataciones temporales en la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias y con la integración en las listas de reserva de personal interino de la Administración de Justicia de la Comunidad Autónoma de Canarias.

La Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias no aceptó la sugerencia realizada para 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.

Por último, hay que hacer referencia a varias quejas relacionadas con la aplicación del Decreto 74/2010, de 1 de julio, por el que se establece el procedimiento de constitución de listas de empleo para el nombramiento de funcionarios interinos en los sectores de administración general y docente no universitario de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, así como de personal estatutario temporal en los órganos de prestación de servicios sanitarios del Servicio Canario de la Salud.

Esta Defensoría fijó posición, ante el Ejecutivo Autonómico, del siguiente tenor:

- Que procede la exigencia de un mínimo de cinco puntos sobre diez en la fase de oposición, como requisito previo para poder acceder a la fase de concurso de méritos por la cual se conforman las listas de empleo.
- Que la valoración del mérito, por servicios previos prestados a la Administración, en la fase de concurso para conformar las listas de empleo, no pueda suponer más de la mitad de la puntuación máxima computable por la calificación obtenida en la oposición.

El Gobierno de Canarias, al que esta Institución sugirió, en 2014, la modificación del Decreto 74/2010, de 1 de julio, en los términos explicitados, no lo ha llevado a cabo.

- Acoso laboral.

Las quejas abiertas ante presuntos casos de acoso laboral fueron orientadas de manera diferente: En un supuesto, implicaron que la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias aplicara el Protocolo de Actuación frente al Acoso Laboral en las Administración General de Estado, recogido en la Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Ad-

ministración General del Estado.

Se dio traslado a la Dirección Gerencia del Hospital General de La Palma del informe transcrito y de toda la documentación original presentada, en sobre cerrado. La Gerencia de Servicios Sanitarios del Área de Salud de La Palma, informó que se estaban realizando los trámites oportunos.

El Ayuntamiento de Telde realizó un informe estableciendo la no existencia de acoso laboral ante una denuncia formulada, que permanece en estudio.

La denuncia presentada por una persona al servicio de una entidad adscrita al Gobierno de Canarias, quejándose por las actuaciones de otra persona de su mismo servicio, implicó un estudio del caso, que se resolvió archivándola por insuficiencia de indicios y criterios de existencia de acoso laboral, dado que no existían pruebas que demostrasen el mismo, así como que se daban contradicciones entre los hechos relatados por ambas partes y la documentación aportada.

Además, se propuso la movilidad funcional de ambas personas fuera del lugar de trabajo, habida cuenta de que ya habían sido tomadas medidas por parte del Centro para evitar su interacción que no consiguieron evitar el conflicto laboral existente, y con la finalidad de no seguir trasladando el conflicto al desarrollo diario de la entidad, dado que como consecuencia del mismo el servicio prestado se encontraba afectado repercutiendo de manera directa en los usuarios y en el interés público.

También se prestará especial atención en la coordinación y supervisión del trabajo ordenado a las personas afectadas y, en caso de incumplimiento, deberá ejercerse la disciplina correspondiente a cada tipo de infracción.

Por último, se resolvió promover actuaciones de formación específica del personal del Organismo en materia de resolución de conflictos, habilidades sociales, estilos de mando y otras por parte de la dirección que mejoren el clima laboral de los trabajadores.

Las quejas recibidas por el Diputado del Común, en referencia a la problemática del acoso laboral, cuya mayoría se vinculan a personal dependiente del Gobierno de Canarias, llevó a la Defensoría a hacer un estudio específico sobre la forma de intervención del Ejecutivo Autonómico ante tales casos.

- 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.

Las quejas también pueden venir referidas a *temas específicos*, como los siguientes: Solicitud de intervención de la Comisión de Deontología del Colegio de Médicos de Santa Cruz de Tenerife, Solicitud de finalización de movilidad funcional, realizada a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, el expediente se archivó por solución; Solicitud de concreción de las funciones del puesto de trabajo, al Ayuntamiento de Guía de Isora; Solicitud de información sobre si la titulación le habilita para el desempeño de determinadas funciones, hecha a la Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias; resuelto al obtener la respuesta, Solicitud de obtención de expedientes administrativos, realizada al Cabildo de Gran Canaria, también solucionada; Solicitud de copia de un expediente de un proceso selectivo, al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, realizado el recordatorio del deber legal, se solucionó el problema; Solicitud de paga extra de diciembre, realizado al Ayuntamiento de Guía de Isora, al que se recordó su deber legal de respuesta y recomendó proceder a la misma; Solicitud de reconocimiento de la carrera profesional, a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias. Realizado el recordatorio de deberes legales y la recomendación de responder y notificar en plazo, se obtuvo la resolución buscada.

También, 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 particular de *recursos de alzada*: Ayuntamiento de Tegui; se le recordó su deber legal y recomendó responder, Resolución aceptada; Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de

Canarias; Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, al cual se realizó el recordatorio y recomendó responder y notificar en plazo, el Departamento aceptó.

De recursos de reposición: Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias. Se recordó el deber legal y recomendó la respuesta, que se realizó; Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias, a la que se recordó el deber legal y recomendó la respuesta, siendo aceptada una y estando pendiente la otra, Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias, se recordó el deber y recomendó contestar en plazo.

De reclamaciones previa a la vía laboral: Cabildo de Gran Canaria, se solucionó el problema; Universidad de La Laguna, se realizó un recordatorio y recomendó resolver y notificar, se solucionó el asunto; Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias. Se realizaron recordatorios, así como una recomendación y una sugerencia. Resolución aceptada por el Departamento.

El Ayuntamiento de Arucas reconoció la realización de una notificación defectuosa, procediéndose al archivo del expediente, por solución.

En la gran mayoría de los casos, aún extemporánea, se consigue la actuación demandada, permitiendo al reclamante un mejor ejercicio de sus derechos.

Por último, el Diputado del Común quiere manifestar su agradecimiento ante la iniciativa de la Alcaldía de Tegui, que ha procedido a la creación de un Protocolo de actuación para atender los requerimientos con origen en: el Defensor del Pueblo y el Diputado del Común, con objeto de acreditar la máxima colaboración en los asuntos que se produzcan.

- Abono de retribuciones.

La Diputación del Común incoó varios expedientes de queja por reclamaciones relacionadas con la falta del pago de cantidades dinerarias por parte de Administraciones Públicas u organismos dependientes de aquellas.

La investigación y estudio de la queja vinculada a la aplicación de la Sentencia 196/2014, del Tribunal Constitucional, que declaró la inconstitucional el art. 41.1 de la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para el 2011, por el que se aplicaba una reducción del 5% además de otras medidas en las cuantías retributivas a percibir por el personal de los entes del sector público con presupuesto estimativo, concluyó con una serie de conclusiones y observaciones:

El día 13 de enero de 2015 se publicó en el BOE la STC 196/2014, de 4 de diciembre que declara inconstitucional y nulo el citado artículo 41.1 de la Ley 11/2010, de 30 de diciembre, de PGCAC para 2011.

El efecto de las sentencias del Tribunal constitucional viene impuesto por el artículo 40.1 de su Ley Orgánica. Dispone que las sentencias declaratorias de la inconstitucionalidad de leyes "no permitirán revisar procesos fenecidos mediante sentencia con fuerza de cosa juzgada". Más allá de este precepto, el Fundamento Jurídico Quinto de la Sentencia, sobre el alcance de la declaración de inconstitucionalidad y nulidad, matiza que, para respetar el principio de seguridad jurídica, no se extiende en este caso a las posibles situaciones administrativas firmes.

Como parte del análisis de las distintas cuestiones que se suscitan con motivo de esta sentencia, por la Consejería de Hacienda se ha recabado información de todas las empresas públicas sobre las medias adoptadas y, en su caso, los conflictos colectivos o individuales planteados por los trabajadores así como el cálculo del coste que conllevaría la estimación de las mismas.

De la información recibida se desprende que, con carácter general, las empresas públicas han llevado a cabo procesos de negociación colectiva para concretar medidas específicas en el marco de viabilidad de la empresa y para garantizar el cumplimiento del equilibrio presupuestario así como para respetar lo dispuesto sobre determinación de las retribuciones del personal al servicio del sector público de la Comunidad Autónoma establecidos en la Ley de Presupuestos Generales de la CAC.

En muchos casos están judicializadas las demandas de conflicto colectivo y las de carácter individual por lo que habrá que estar a lo que dispongan las resoluciones judiciales. Sobre estas cuestiones, la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Canarias ha venido resolviendo y fijando criterios sobre las consecuencias de la Sentencia del Tribunal Constitucional que declaró nulo el artículo 41 de la Ley 11/2010 diferenciando diversas situaciones que pueden afectar de forma distinta a cada empresa según se hubieran alcanzado o no pactos de reducción de retribuciones, o, en caso de litigio, se hubieran dictado o no sentencias con efecto de cosa juzgada.

Por lo tanto, habrá que abordar cada caso de forma particular.

El abono a los reclamantes: de la indemnización correspondiente a la colaboración realizada en las pruebas selectivas para el acceso a la condición de personal estatutario fijo, por parte de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias y las cantidades devengadas por la carrera profesional reconocida (Grado III de Enfermería), por cuenta del Cabildo de Lanzarote, implicaron el archivo de sendos expedientes, por solución.

El proceso de investigación y estudio continúa en las quejas presentadas por: la falta de abono del 100% de la retribución, por incapacidad temporal (Ayuntamiento de Arrecife); la disconformidad por la no percepción de una parte proporcional de la paga extra de diciembre del año 2012, de un alto cargo de una entidad de Derecho Público, adscrita al Gobierno de Canarias o la existencia de personal laboral informático que trabaja en las distintas Consejerías del Gobierno de Canarias, al cual no se le devenga el suplemento informático después de haber obtenido su puesto mediante el procedimiento de Promoción Interna (convocado por Orden de la Consejería Presidencia y Justicia de 14/02/2007), y/o mediante sentencias judiciales que los declara personal laboral indefinido en distintas categorías profesionales de informática.

- Variedad temática.

Este epígrafe recoge otras quejas tramitadas que no son subsumibles en las tipologías reseñadas en los apartados anteriores, pero que deben ser reflejadas en el Informe Anual para dar una visión completa de la actuación de la Defensoría.

- La Consejería de Turismo, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias aceptó la sugerencia en la que se instaba la elaboración y publicación del Decreto por el que se regulan las actividades de turismo activo y complementario estableciendo, o haciendo remisiones claras a la normativa que las regula, las titulaciones que permitan, según las diferentes categorías de responsabilidad y cualificación, trabajar en el sector reglamentado.

- El obstáculo a la labor de voluntariado de la Cruz Roja por parte de empresas concesionarias del servicio de transporte sanitario terrestre en Canarias, está siendo investigado por la Defensoría.

- La queja presentada por un grupo de funcionarios de carrera, docentes del I.E.S. San Benito, por la modificación de destino, en sus puestos de trabajo, implicó una recomendación del Diputado del Común a la Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias.

En ella, se instaba al referido Departamento a resolver el traslado de enseñanzas del I.E.S. La Laguna al I.E.S. San Benito y adjudicar destino definitivo en este último al personal funcionario de carrera afectado por el traslado de las enseñanzas del I.E.S. La Laguna al I.E.S. San Benito.

La Consejería no aceptó la recomendación, considerando que la situación se adaptaba a la conceptualización de extinción de algunas enseñanzas, lo que implicaba la supresión de los destinos de los docentes afectados.

También se recibieron reclamaciones por disconformidad con el desplazamiento del centro escolar donde prestaba servicios y por no estar de acuerdo con el procedimiento seguido para el nombramiento de un puesto de trabajo.

- Una queja fue presentada en referencia al nivel formativo de los agentes de la policía de la Autoridad Portuaria de Las Palmas.

- La queja realizada por falta de respuesta a la solicitud de adaptación del puesto de trabajo, por

motivos de salud, realizada ante la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias, llevó a la Defensoría a dictar una Resolución.

En ella, se recordó al referido Departamento del Ejecutivo Autonómico, su deber legal de resolución expresa y notificación en plazo, así como la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello. Además, del de adoptar las medidas necesarias para la aplicación efectiva de la normativa vigente sobre prevención de riesgos y salud laboral, vinculado al derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

La Consejería informó de que se habían realizado todas las actuaciones previstas en la normativa vigente para adaptar el puesto de trabajo a las condiciones de salud de la funcionaria según lo señalado por el médico de medicina del trabajo y por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Dirección General de Función Pública. La queja continúa en tramitación.

- La reclamación efectuada por la duración de los contratos vinculados a la Subvención del Servicio Canario de Empleo destinó al desarrollo de proyectos generadores de empleo, en el Ayuntamiento de Arrecife, implicó a los Servicios Sociales en la solución del problema.

- El Diputado del Común incoó expediente de queja ante la reclamación presentada por la falta de respuesta, por parte del Cabildo de Lanzarote, a varios escritos presentados. En ellos, se solicitaba la elaboración de un certificado acreditativo de la experiencia profesional en el Cabildo de Lanzarote.

La Defensoría solicitó informe al respecto a la referida Administración local, emitiendo ésta la certificación requerida por la demandante, si bien, en la misma, no figuraba todo el periodo de tiempo solicitado. Por ello, se recomendó al referido Cabildo facilitar a la reclamante un certificado del tiempo trabajado en el que se contemplase la totalidad del periodo establecido por sentencia judicial, que declaraba nulo el despido y condenaba a la parte demandada a la readmisión de la parte actora en su puesto de trabajo, en las mismas condiciones que regían con anterioridad al despido, manteniéndose en situación de alta en la Seguridad Social durante el correspondiente periodo. El expediente fue archivado al procederse al cumplimiento de la Resolución.

- El Diputado del Común recibió una queja por el establecimiento del criterio de prioridad en la entrega de la documentación, en el Servicio Canario de Empleo, para participar en los procesos de evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación, convocado mediante Resolución de 1 de marzo de 2016, por parte de la Dirección del Servicio Canario de Empleo.

El motivo es la dificultad para obtener la documentación requerida en las islas no capitalinas.

- También se han recibido denuncias por disconformidad con la extinción del contrato de trabajo en el periodo de prueba. Por no permitir a un trabajador realizar las pruebas médicas de reconocimiento anual. Por no cumplir la normativa de seguridad en el trabajo; expediente archivado al procederse, desde el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, a recordar a los empleados municipales del negociado de 'Parques y Jardines' la obligación de cumplir los protocolos establecidos y dotarse de los equipos de protección individual suministrados por la entidad, dado el riesgo que entraña el trabajo en altura, y con maquinaria, así como, por el uso de productos fitosanitarios.

Por último, se están investigando los posibles fallos de seguridad del helipuerto del Hospital Universitario de Gran Canaria Doctor Juan Negrín, lo cual no se ha constatado, encontrándose la Institución a la espera de un estudio específico sobre el tema.

ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

1. Introducción.

Durante 2016, se presentaron 54 quejas nuevas en el área de Seguridad Social 32 quejas se trasladaron a la Defensora del Pueblo. Una se trasladó al Defensor del Pueblo Andaluz, porque

el propio Instituto Nacional de la Seguridad Social remitió al ciudadano al Ayuntamiento de Jaén.

En 2015, se tramitaron en la Diputación del Común 17 quejas: 1 relativa a la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Santa Cruz de Tenerife; 7, relacionadas con las Direcciones Provinciales del Servicio Público de Empleo estatal; 3 sobre actuaciones de las Direcciones Provinciales de la Tesorería General de la Seguridad Social; 1 queja del área de Justicia que se asignó por error al área de Seguridad Social y Empleo Estatal; 1 que está pendiente de que el interesado aporte la información que se le requirió; 4 quejas relativas al Servicio Canario de Empleo, la Consejería de Educación del Gobierno de Canarias, la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia y el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, asignadas por error al área de Seguridad Social y Empleo Estatal.

En 2016 se archivaron 4 quejas por: 1 fue inadmitida por referirse a un conflicto entre particulares y 3 fueron objeto de desistimiento.

Dada la especial colaboración de los Directores Provinciales, de Santa Cruz de Tenerife y de Las Palmas, de la Tesorería General de la Seguridad Social y del Servicio Público de Empleo estatal, y la Dirección del Instituto Nacional de la Seguridad Social, en este caso sólo de Santa Cruz de Tenerife, con el Diputado del Común, no hay quejas abiertas de años anteriores a 2016.

2. Consideraciones generales.

Sin perjuicio del traslado de un buen número de quejas a la Defensora del Pueblo Estatal, por corresponder los organismos afectados al ámbito de supervisión de dicha Institución, el Diputado del Común tramita, al amparo de lo establecido en el artículo 17.4 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, aquellas quejas en las que se plantean problemas generales.

En las quejas presentadas durante 2016, los motivos no dejan de ser los mismos de ejercicios anteriores, esto es, disconformidad con las denegaciones o cuantías de las prestaciones o subsidios y demora en la respuesta a las solicitudes.

Así, en la EQ-1079/2016, la Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal, a la que esta Defensoría se dirigió solicitando informe sobre la denegación a la reclamante de incorporación al Programa de Renta Activa de Inserción, RAI, nos comunica que, tras revisar el expediente, se comprueba que hubo error en la imputación de rentas y que la interesada sí tenía derecho a la inclusión en la RAI.

3. De la Colaboración y Cooperación con el Diputado del Común.

El hecho de que, durante 2016, no quedaran quejas abiertas de ejercicios anteriores en el área que nos ocupa refleja esa excepcional colaboración a la que nos hemos referido anteriormente, con la excepción del Director Provincial del INSS de Las Palmas, cuya postura, respecto a la Diputación del Común, fue detallada en nuestro informe de 2015, que negaba toda la cooperación entre Instituciones que el mismo Tribunal Constitucional fijó con claridad. Afortunadamente y por otros motivos ha sido cesado al finalizar el año.

ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

1. Introducción.

En 2016 sobre esta temática se incoaron 84 nuevas investigaciones. Lo que supone un aumento con respecto a 2015, que quedaron en 58.

Antes que cualquier otra consideración, es preciso señalar que constituye una pauta que ciertas problemáticas reluzcan de forma habitual a lo largo del curso como inquietud ciudadana invariable que envían a esta Institución. Cabe, por consiguiente, revelar la perseverancia que

brindamos en atención al ciudadano y en el estudio esmerado en relación al ámbito de la seguridad pública.

Así pues, se antoja imprescindible reseñar con respecto a los principales problemas detectados y disertaremos a continuación en dos de ellos que, a todas luces, han sido invariables en nuestro quehacer diario. Es decir, los procedimientos sancionadores en materia de tráfico y el presunto abuso de poder policial.

Como siempre, recalcar que a tenor del Ordenamiento jurídico, aquellas cuestiones que son de competencia estatal hemos procedido a su traslado al Defensor del Pueblo 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.). Por supuesto, siempre solicitando previamente al ciudadano su consentimiento.

2. Principales motivos de queja en Seguridad Pública.

- La tramitación adecuada de los procedimientos sancionadores en materia de tráfico.

(EQ-0812/2015, EQ-0843/2015, EQ-0065/2016, EQ-1186/2016 y EQ-1460/2016, entre otros).

Esta Defensoría ha invertido esfuerzos considerables en la investigación que gira en torno al desacuerdo con las denuncias de tráfico y, a la postre, la tramitación de los procedimientos sancionadores.

En este informe anual, volvemos a solicitar un nuevo esfuerzo a los Ayuntamientos para un correcto cumplimiento de las diferentes fases del procedimiento sancionador. El potencial desasosiego por el cobro de las sanciones de tráfico, muchas de ellas por actuaciones perfectamente sancionables, no es patente de curso para saltarse alguna fase determinada del procedimiento, no valorar con el debido detalle las alegaciones de los ciudadanos que se tercién y, a fin de cuentas, causar situaciones de indefensión.

Es preciso indicar que la denuncia debe contener la opción del pliego de descargo, consecutivamente se debe formar la propuesta de resolución que puede ser contestada por el interesado mediante alegaciones y, en último lugar, la emisión de la resolución sancionadora ante la que el ciudadano solo le cabe activar el recurso en vía administrativa o en la jurisdicción contenciosa-administrativa.

Se demanda el riguroso cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Procedimiento Sancionador en Materia de Tráfico, circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, (Real Decreto 320/1994, de 25 de febrero). No obstante, en ocasiones, los Ayuntamientos no son todo lo rigurosos que prevé la normativa en el desarrollo del procedimiento sancionador; originando una situación de indefensión del interesado con independencia de que en la cuestión de fondo se aprecie acierto o no del agente de policía local.

Al mismo tiempo, hemos procedido a inadmitir a trámite o posteriormente archivar investigaciones donde queda manifestada la ausencia de fundamentación jurídica en las alegaciones del ciudadano en aras de revertir la denuncia. Eso sí, en todos los supuestos las pautas del procedimiento sancionador hay que cumplirlas.

Finalmente, en nuestras oficinas o vía telefónica hemos prestado un servicio de disposición a los ciudadanos que acuden a nosotros en aras de ostentar información sobre las vías posibles para defender, si consideramos que procede, los argumentos fundados de los reclamantes.

- El presunto abuso de poder policial.

(EQ-0025/2016, EQ-0113/2016, EQ-0839/2016 y EQ-1186/2016).

No es una rareza que en ocasiones los ciudadanos aleguen abuso de autoridad. No cabe duda que esta Institución demanda, en estos supuestos, concretizarla y documentarla si es posible. Es decir, no vale con hacerse eco sin más. El abuso de autoridad, en todo caso, no puede ser invocado en abstracto porque potencialmente puede dañar la profesionalidad de un agente policial inmerecidamente.

Sin embargo, los presuntos acosos o excesos de la actuación policial, de evidenciarse, 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 proporcional y, siempre, ajustada al Ordenamiento jurídico.

Por último, indicar que cuando el fondo concierne a la Policía Nacional o a la Guardia Civil se procede al traslado de la investigación al Defensor del Pueblo que es el competente, eso sí, si existe previo consentimiento del ciudadano.

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

1. Introducción

En esta materia se han recibido muchas llamadas telefónicas de ciudadanos preocupados por cuestiones jurídicas relacionadas con su reclamación.

Se ha continuado realizando una labor de conciliación y se han mantenido reuniones en varias oficinas administrativas, ofreciendo soluciones prácticas en las quejas que así lo precisaron.

Resaltamos la participación del Diputado del Común en las XXXI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, celebradas en Pamplona, el 23 de septiembre, en las que el tema a tratar fue *“La invasión del domicilio por ruidos: La inviolabilidad del domicilio y el derecho a la integridad física y psíquica”*.

Durante este año se tramitaron un total de 146 quejas, de las cuales 75 son nuevas, por lo que podemos afirmar que ha habido un incremento importante en el número de las mismas con respecto a ejercicios anteriores.

Actualmente, de las quejas presentadas durante este ejercicio, se han archivado 29, quedando en trámite 46 expedientes.

El Área de Actividades Clasificadas abarca todo lo relativo a las actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas, además de los espectáculos públicos, por los efectos negativos que pueden ocasionar en la población o en el medio ambiente.

Si bien es cierto que en esta materia se tramitan muchas otras quejas que, aunque no tratan de una actividad en sí, o la misma no precisa licencia, generan una cierta incomodidad (fiestas privadas), ruidos (domésticos o de mascotas), humo (barbacoas familiares), mal olor o suciedad en los alrededores de los locales de ocio o en parques públicos.

Nuestra labor consiste en todas ellas en evitar que, por la inactividad administrativa, se produzcan situaciones de ilegalidad, de anormal funcionamiento, de ausencia de control administrativo y, en especial, de sufrimiento de las personas que se vean desamparadas ante la vulneración de sus derechos: al descanso; a poder disfrutar de su vivienda en unas condiciones dignas, o a un medio ambiente sano y saludable.

Este año hemos tenido la oportunidad de estar presente en la Mesa de Trabajo organizada por el Cabildo Insular de Gran Canaria, a la que asistieron técnicos responsables en la materia de todos los ayuntamientos de la isla, donde se pudo, no sólo exponer las dificultades o necesidades concretas de algunas corporaciones, sino tener una visión general y estudiar posibles soluciones a partir de la experiencia de algunos municipios.

Durante este año, los ciudadanos han acudido al Diputado del Común en relación al malestar que les producen diversas actividades, centrando nuestra atención en los siguientes temas:

- Contaminación Acústica

En los últimos años la contaminación acústica se ha convertido en un serio problema ambiental y así se refleja en nuestro trabajo diario, pues son muchas las personas que acuden a esta Institución manifestando que se encuentran sometidos a un nivel de ruidos inaceptable, con las nefastas consecuencias que ello tiene en su salud y en la calidad de vida.

Generalmente, los ciudadanos expresan en sus escritos aspectos que son comunes, como por ejemplo: la acumulación de personas en los bajos del edificio en el que existen locales de ocio; los escándalos hasta altas horas de la madrugada; la acumulación de basuras en zonas comunes o espacios públicos cercanos; incumplimiento de horarios; ocupación del espacio de dominio público por mobiliario; dejadez de las autoridades locales; etc.

Podemos afirmar que, a la hora de plantear su problema, todos coinciden en que, padecer de forma continuada ese tipo de injerencias, no sólo afecta a su salud, sino también a su patrimonio, viéndose obligados muchas veces a abandonar su propiedad, sin opción a poder vender o alquilar la misma, (EQ- 1384/2014; 1718/2015; entre otros).

Curiosamente, pese a que nuestra principal fuente de ingresos es el turismo, hemos observado que algunas de estas quejas son formuladas por empresarios del sector turístico que se ven afectados por la degradación del entorno en los que se encuentran sus negocios, debido al elevado nivel de ruidos, continuas peleas, la suciedad e inseguridad en ciertas zonas, etc..

Un claro ejemplo de ello, son las quejas interpuestas por personas que tienen casas destinadas a turismo rural, pero que no pueden explotar su negocio mientras las molestias persisten, porque el atractivo de este tipo de alojamiento es, precisamente, el descanso y la tranquilidad.

El listado de focos o actividades ruidosas que han requerido la intervención de esta Defensoría, es muy variado, pero sin duda un gran número de quejas responde, un año más, a las molestias generadas por animales, ya sean perros de caza, gallos, caballos, animales domésticos, etc., que son muchas veces utilizados para obtener un lucro, o son abandonados, o están mal atendidos por sus propietarios, (EQ- 0510/2016; 1051/2016).

En estos casos, el Diputado del Común trata que las Administraciones competentes se impliquen al máximo y que los animales gocen de unas instalaciones en buen estado, donde sean bien atendidos desde el punto de vista sanitario (cartillas de vacunación, parásitos, que no presenten signos de maltrato, etc.), de forma que las perturbaciones sean las menos posibles y que estos no supongan un peligro para la población (EQ 1647/2015).

Nuestra labor consiste en solicitar a las corporaciones locales que realicen una visita de inspección y las actuaciones necesarias, tales como: requerir al propietario para que ejerza una tenencia responsable de los mismos; activar el protocolo de animales abandonados; habilitar más alberges; adoptar medidas para que los animales no puedan acceder a vías y espacios públicos; entre otras (EQ-0584/2016, EQ-1170/2015 y EQ-0677/2013).

Asimismo, mencionar que algunos de estos expedientes se han resuelto gracias a la labor de mediación llevada a cabo a instancia de Diputado del Común, logrando que el titular reduzca el número de perros o los someta a un adiestramiento profesional que le permita ejercer sobre ellos un control efectivo y real, sin necesidad de usar medios mecánicos, al objeto de que no produzcan molestias (EQ-1747/2015 y EQ-0296/2016).

Resaltar la Resolución formulada durante este ejercicio al Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane, para que, entre otras cuestiones, estudie la posibilidad de limitar en su Ordenanza el número de animales domésticos que se puede tener, tal y como y han hecho otros ayuntamientos, como el de Los Realejos y El Sauzal, entre otros (EQ-0491/2015).

Del mismo modo, se han tramitado expedientes que traen su causa en molestias mucho más sutiles, pero igualmente incómodas, como es el ruido o vibración que generan neveras o aparatos de aire acondicionado, incluso en negocios que, en principio, son actividades inocuas, como es una librería, una farmacia, y una perfumería, por citar algunos casos objeto de estudio (EQ-1227/2016, EQ-1567/2016 y EQ-1386/2016).

Por último, agradecer el ofrecimiento por parte de ayuntamientos, tales como el de Santa Cruz de La Palma, que propuso hacer una gestión con la Autoridad Portuaria, para resolver el expediente motivado por las molestias generadas por la Naviera Armas al realizar sus maniobras de atraque (EQ-0892/2016).

- Actividades ilegales

Este epígrafe alude a aquellas actividades molestas que carecen de autorización para su ejercicio o se exceden de lo autorizado, en ambos casos, sin cobertura legal.

A lo largo de nuestra experiencia hemos detectado que existe mucha picaresca y es frecuente el cambio de titularidad a otra persona del entorno del infractor, e incluso el cierre (por un tiempo) del negocio, en cuanto se le notifica la existencia de denuncia o resolución administrativa desfavorable.

Otros en cambio, solicitan licencia para actividad inocua, ocultando a la Administración el verdadero objeto social, por lo que el titular de la actividad presume de tener licencia para su desarrollo, cuando lo cierto es que la realidad en nada se ajusta a lo solicitado.

Un buen ejemplo de esto último es el expediente tramitado por las molestias ocasionadas por un negocio que se da de alta como Asociación Cultural (lecturas, exposiciones, talleres, etc.) cuando, realmente, celebraba sesiones de música en vivo hasta altas horas de la noche, servían bebidas a sus clientes y funcionaba como sala de ensayo para bandas musicales.

Tras un arduo trabajo de esta Defensoría y gracias a la estrecha colaboración del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, pudo demostrarse la verdadera actividad que allí se desarrollaba, sin lo cual no hubiera sido posible la resolución de este expediente (EQ-1467/2014).

La intervención de este Comisionado reside, básicamente, en solicitar a la Administración el cierre de la actividad no amparada por licencia, hasta que se legalice, lo cual supone adecuar y adaptar el local a las exigencias que requiere la normativa para su desarrollo (ruidos, aforo, horarios, etc.) y la retirada de todo aquello no autorizado.

En este sentido, son muchos los expedientes tramitados, sobre todo en el sector de la restauración y talleres de reparación de vehículos.

Sin embargo, nos resulta llamativa la queja tramitada a instancia de un invidente por la ocupación de espacio público por parte de los propios vendedores de la ONCE, que invaden excesivamente la acera con mesas, sillas, sombrillas, carteles, alegando que le impide transitar por la vía pública de manera libre y segura.

- Infraestructuras molestas.

Los derechos a la integridad física y moral, a la intimidad familiar y a la inviolabilidad del domicilio no son meramente derechos teóricos o ilusorios, sino reales y efectivos, por lo que se hace imprescindible asegurar su protección, no sólo frente a las injerencias tradicionales (ruido, olores, gases, etc.), sino también frente a los riesgos que puedan surgir de una sociedad tecnológicamente avanzada (ondas electromagnéticas, etc.).

Por este motivo, los esfuerzos de esta Defensoría van dirigidos, sobre todo, a garantizar a las personas, que pueden estar afectadas por el funcionamiento de determinadas actividades, su derecho a una vivienda sin intromisiones ilegítimas.

Lo cierto, es que existen infraestructuras que son necesarias y su presencia se justifica en que prestan un servicio de interés general pero, al mismo tiempo, suelen afectar negativamente a la calidad de vida de los que residen más cerca, bien por no adoptar las medidas correctoras necesarias, bien por no guardar la suficiente distancia con respecto a las viviendas.

Un claro ejemplo de ello son las quejas tramitadas por las molestias generadas por una instalación petrolífera en el Puerto de Santa Cruz de Tenerife; estaciones de tratamiento de aguas ubicadas en Santa Cruz de Tenerife y en Las Palmas de Gran Canaria, o por transformadores eléctricos en el Puerto de la Cruz, entre otras (EQ-0969/2015 y EQ-0166/2016).

En esta misma línea, señalar que este año también se han tramitado expedientes de queja motivados por estaciones base de telefonía móvil en diferentes municipios (Las Palmas de Gran Canaria, Santa Lucía de Tirajana; Mogán; Arrecife; San Cristóbal de La Laguna; etc.).

En estos expedientes, suele ser un factor común la angustia y preocupación que sienten los vecinos por estar cerca de estas infraestructuras y ser, en su opinión, objeto de graves enfermedades (cáncer, migrañas, malformaciones genéticas, etc.).

En este tipo de quejas, el trabajo de esta Defensoría radica, principalmente, en comprobar que la misma cuenta con los títulos administrativos autorizatorios y, en caso contrario, legalice cuanto antes su situación, exigiéndole además, si procede, que cumpla con los parámetros técnicos que resulten aplicables de acuerdo a la normativa vigente, la no superación de los límites de exposición y que contemple medidas de protección sanitaria frente a emisiones radioeléctricas (EQ-1657/2015 y EQ-1365/2014).

Puntualizar que, cuando se trata de antenas de telefonía móvil, cuya presencia, aun siendo acorde a las normas urbanísticas, preocupa a la población más próxima, la intervención del Diputado del Común se limita a solicitar una inspección al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, (Administración competente para habilitar la implantación de instalaciones de radiocomunicación) e instar a que éste, en su caso, imponga las sanciones que correspondan.

Resulta destacable el hecho de que la mayoría de estos expedientes sean impulsados por asociaciones de vecinos o comunidades de propietarios, colectivos ambientalistas, lo cual evidencia que existe una verdadera conciencia colectiva de que esa perturbación es ilegal, que perjudica a su salud o al medio ambiente y que no tienen la obligación de soportarla.

- Fiestas y eventos populares.

Esta problemática no resulta ajena al Defensor canario desde su creación, aunque no constituye uno de los mayores grupos de quejas que recibe.

Durante este ejercicio hemos tramitado quejas sobre el ruido que generan las campanas de la Iglesia de Betancuria, los fuegos artificiales y festejos que tienen lugar durante la Semana Santa en municipios como Tacoronte; diversos actos festivos en Tegueste; Fiestas Patronales de la Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Santa Cruz de Tenerife, que se celebran anualmente, en la Ermita de Nuestra Señora Virgen de Regla; eventos con ocasión de las Fiestas del Carmen, en San Cristóbal de La Laguna; etc..

Obviamente, existe un derecho de todo ciudadano a disfrutar de una oferta cultural, de ocio y a celebrar sus tradiciones, siendo conscientes de que algunos de estos actos forman parte de nuestro acervo cultural, que se celebran una vez al año o en fechas puntuales y que tienen un cierto atractivo o interés turístico que sirve como agente dinamizador empresarial.

Por ello, dado que los intereses a conciliar son muy diferentes, la labor del Diputado del Común consiste, básicamente, en tratar que las corporaciones locales que organizan este tipo de festejos, cumplan con la normativa existente al respecto y contemplen las medidas necesarias (en materia de seguridad ciudadana, acústicas, seguridad vial, etc.) para que su desarrollo se ajuste al programa previsto y tengan la menor incidencia posible (EQ-0976/2016, EQ-1310/2016, EQ-0699/2016 y EQ-1040/2015).

- Molestias causadas por vecinos.

En general, existe una actitud excesivamente permisiva con respecto al ruido, de manera que, constantemente, vemos vulnerados el derecho al descanso, olvidando incluso las necesidades de aquellos colectivos sensibles (menores, enfermos, ancianos) o los que desarrollan trabajos de responsabilidad (personal sanitario o médico, transportes de material peligroso o autobuses, operarios de maquinaria pesada, etc.), los cuales se enfrentan cada día a una situación de mayor riesgo al desarrollar sus tareas sin haber podido dormir la noche anterior.

En nuestra opinión, esta actitud de tolerancia con el ruido, es aún más palpable cuando su fuente de origen son los propios vecinos.

La legislación acústica aplicable es confusa y no siempre da respuesta a situaciones cotidianas, de hecho la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido no se aplica a las actividades domésticas, siempre y cuando la contaminación acústica producida se mantenga dentro de los límites tolerables de conformidad con las ordenanzas municipales y los usos locales.

Un año más continúa siendo sorprendente la gran cantidad de quejas recibidas por el comportamiento desconsiderado de algunos ciudadanos, bien en su propio domicilio, como en

espacios públicos, tales como jardines, plazas, parques infantiles, etc. (EQ- 0927/2016, EQ-0536/2016 y EQ-0746/2016).

Este tipo de conflictos genera verdaderos problemas de convivencia, llegando a afectar incluso a la seguridad de las personas porque, generalmente, vienen acompañados de actos vandálicos en mobiliario urbano, amenazas, agresiones físicas y verbales, daños en las cosas, por lo que, en ocasiones, el tema termina en la vía judicial.

En situaciones tan delicadas es habitual que el ciudadano manifieste su interés en que su queja sea tramitada de forma anónima o colectiva, en caso de que haya más de un afectado, por temor a posibles represalias (EQ-0846/2015).

Señalar que, la respuesta habitual de la Administración Local es que se trata de un problema jurídico privado en el que no tienen competencia, derivando el tema a una cuestión de orden civil que debe dirimirse en los Tribunales de Justicia.

Sin embargo, desde estas oficinas no sólo se presta asesoramiento a las personas afectadas, sino que realizamos gestiones encaminadas a conseguir que la Policía Local, en aras de sus competencias, acuda al lugar de los hechos, levante acta reflejando el grado de molestia si la hubiere, así como otros aspectos que pudieran observar y que son de importancia para la valoración de la situación que padece el ciudadano (escándalos en fiestas privadas, trasiego de personas entrando y saliendo de un edificio, suciedad en las zonas comunes, etc.) (EQ-1342/2016).

De esta manera el Diputado del Común presta una gran ayuda al ciudadano víctima de este tipo de molestias, pues una de las mayores dificultades a las que se enfrenta es probar la existencia de esas perturbaciones ilegítimas.

- Contaminación odorífera

Este año hemos vuelto a recibir quejas relativas a instalaciones que generan malos olores, sobre todo por aparatos para la elaboración de comidas (freidoras, planchas, hornos de leña, parillas, etc.) en los que las campanas extractoras y los conductos de extracción de gases viciados procedentes del desarrollo de la actividad no están autorizados, o no están bien instalados, o no se ha llevado un correcto mantenimiento de los mismos (EQ- 0475/2016, EQ-0585/2016, 0648/2016 y EQ-1522/2014).

Muchas otras quejas tienen su origen en actividades ganaderas o recintos que albergan animales y que generan a los vecinos más cercanos molestias insoportables, que consisten no sólo en ruidos, tal y como mencionamos antes, sino en mal olor, plagas de insectos, acumulación de excrementos, entre otros EQ-0647/2015.

En estos supuestos, una vez comprobado que su ubicación es conforme al planeamiento y que posee las autorizaciones que habilitan el ejercicio a su actividad, este Defensor intenta, que se minimicen, en la medida de lo posible, las molestias que ocasionan (acondicionar suelos, tejados que den cobijo a los animales del sol y de la lluvia, labores de limpieza, desratización, etc.).

Al mismo tiempo, se han tramitado quejas por las consecuencias del funcionamiento de una estación de pretratamiento de residuos en Gran Canaria, 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 desprende, sino por la presencia permanente de insectos (EQ-1088 y EQ-1089/2016).

Tras un arduo trabajo, los responsables de dicha actividad adoptaron las medidas correctoras oportunas, solucionando así la mayoría de los efectos adversos que se denunciaban, al tiempo que continúan intentando mejorar.

Igualmente, mencionar que, actualmente, se encuentra en trámite una queja formulada por un colectivo debido a las enormes molestias que, al parecer, genera el funcionamiento de unos hornos de carbón en Breña Alta (EQ-1419/2016).

Y, por último, señalar que durante este año el Diputado del Común formuló una Resolución al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, debido al olor a cannabis, procedente de un

club de fumadores de esta hierba y que, afortunadamente, ha sido archivado por haberse solucionado (EQ-1276/2015).

- Falta de medios

A lo largo de este ejercicio hemos podido detectar como algunas corporaciones locales continúan esgrimiendo este argumento, sobre todo cuando se trata de realizar comprobaciones que resultan costosas para municipios pequeños.

Esto causa una indefensión absoluta, ya que los ciudadanos no pueden acreditar el exceso de contaminación que padecen (generalmente acústica) y los responsables de llevar a cabo la medición, no disponen de medios, pese a ser ésta la única prueba válida que acepta el ayuntamiento para adoptar medidas.

No obstante, sería injusto no reconocer aquí el enorme esfuerzo que hacen ciertas administraciones por resolver situaciones complejas, para lo cual es frecuente que nos soliciten una prórroga y mayor comprensión de sus circunstancias, dado el considerable volumen de trabajo y la escasez de personal con la que cuentan.

En este sentido, destacar la situación en la que se encuentran ayuntamientos como el de El Sauzal o el de Haría, que sobrellevan las dificultades existentes solicitando colaboración a otras administraciones.

En consecuencia, Diputado del Común no cesa en su esfuerzo por recordar a la Administración la necesidad de que los expedientes administrativos sean tramitados rigurosamente con sometimiento a la Ley y al Derecho y, en caso, de carecer de los medios necesarios para ello, soliciten cooperación a otras administraciones, tal y como habilita la Ley 7/2011, de 5 de abril, de Actividades Clasificadas y Espectáculos Públicos y otras medidas administrativas complementarias (EQ-0966/2016 y EQ-0846/2015, entre otros).

- Inactividad de la Administración.

Un año más hemos sido testigos de la dejadez mostrada ante actividades muy llamativas, que se desarrollan a plena luz del día, sin ningún tipo de permiso, ni de control por parte de las administraciones competentes, pese a los efectos perjudiciales que éstas pueden tener para la salud de las personas, o para la calidad de vida en el propio municipio.

Evidentemente, una buena labor de inspección o un simple seguimiento de las mismas facilitarían la labor del departamento en cuestión y agilizarían la tramitación de las denuncias formuladas por los vecinos.

No obstante, hemos observado que algunas quejas llevan aparejada una dificultad añadida y transmiten a la ciudadanía una sensación de inactividad, sin que ésta sea real, por ejemplo: tener que pedir autorización judicial para que los agentes públicos puedan acceder al domicilio particular; o la imposibilidad de localizar a los propietarios de una vivienda; o tener que llevar a cabo la retirada de enseres personales o desmonte de infraestructuras; el desalojo de animales y su traslado a otras instalaciones; incluso expedientes sancionadores en materia de disciplina urbanística que quedan en suspenso hasta el pronunciamiento del Gobierno de Canarias sobre los usos de los edificios que se encuentran fuera de ordenación; entre otros EQ-0219, EQ-0220/2016 y EQ-0736/2016.

Un año más, percibimos como, ciertas actitudes obstaculizadoras o poco colaboradoras con la labor inspectora, han logrado la caducidad de un expediente sancionador instruido por la comisión de infracción grave, por lo que Diputado del Común ha solicitado la incoación de un nuevo expediente a la Administración (EQ-0976/2016).

La Administración no puede hacer dejación de su obligación de intervención y el Diputado del Común insiste en recordarle la importancia del control del funcionamiento de las actividades con incidencia en el medio ambiente y en la salud de las personas, dentro del marco legal existente.

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

1. Consideraciones generales.

Desde el área de Servicios Públicos se sigue trabajando para que la Administración Pública, ya sea local, insular o autonómica, cumpla su cometido de servicio a la ciudadanía para evitar la Inactividad Administrativa, es decir, la falta de trámite administrativo a las solicitudes o instancias presentadas, pues es deber de la Administración Pública resolver y facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones, procurando la mayor transparencia posible en su actuación, motivo habitual de queja en esta Defensoría.

En el ejercicio 2016 se han tramitado 139 quejas, de las cuales 69 se incoaron en el ejercicio de 2016.

2. Principales motivos de queja.

-Suministro eléctrico.

Sigue aumentando el número de quejas recibidas en el ejercicio 2016 por problemas de reclamaciones o discrepancias que se suscitan en relación al contrato de suministro eléctrico, facturaciones y refacturaciones derivadas de los mismos, cortes de suministro, daños en electrodomésticos por subida de tensión, acceso a las redes, solicitud de traslado de torreta de alta tensión y fraude eléctrico (EQ-0029/2016, EQ- 0068/2016, EQ- 0239/2016, EQ-0497/2016 y EQ-0512/2016, entre otras).

En el presente ejercicio se ha remitido, de nuevo, varias recomendaciones a la Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento del Gobierno de Canarias (EQ-0352/2015, EQ-400/2015 y EQ-0486/2015) para que adoptaran las medidas oportunas, extremando sus esfuerzos y dotaran de los medios necesarios a los servicios correspondientes, acomodando su actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad, al ponerse de manifiesto las dificultades, que sigue presentando la Dirección General de Industria y Energía del Gobierno de Canarias, de un ejercicio a otro, en la resolución de las reclamaciones o recursos presentados, siendo en algunos casos, más de dieciséis meses después de presentada la reclamación, superando, por tanto, el plazo legalmente establecido para ello.

La Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento del Gobierno de Canarias ha aceptado las recomendaciones de esta Institución informando que están inmersos en un proceso de modernización y de telematización de los procedimientos administrativos, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la *Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*. Asimismo, nos informa, que al tener el carácter de área prioritaria, están realizando los esfuerzos conducentes a la simplificación de la tramitación de los procedimientos, lo que en muchos casos podrá conllevar la reducción de los plazos de la resolución de los mismos.

Como ya hicieramos en el Informe anual de 2015, seguimos valorando el esfuerzo que siguen realizando las Administraciones municipales para evitar la pobreza energética que han sufrido numerosas familias, evitando los cortes de suministro eléctrico hasta que las familias afectadas puedan afrontar los pagos pendientes.

-Derecho de Participación en los Asuntos Públicos.

Se han recibido en el ejercicio 2016 varias quejas presentadas por grupos políticos en la oposición de los gobiernos locales, siendo el motivo de queja planteado la limitación del derecho a la información y a la participación política, para ejercer su necesaria labor de oposición política mediante el control y la fiscalización de los órganos de gobierno local (EQ-0408/2016, EQ-0610/2016, EQ-1478/2016, EQ-1495/2016 y EQ-1555/2016).

Esta Institución considera que para apreciar la existencia de una vulneración de los derechos fundamentales de los representantes políticos contenidos en el art. 23 CE, es necesario que se haya producido una restricción ilegítima de los derechos y facultades que les reconocen las normas que resulten en cada caso de aplicación. Sin embargo, la vulneración del derecho fundamental no se produce con cualquier acto que infrinja el status jurídico aplicable al Consejero, Consejera, Concejal o Concejala *«pues a estos efectos sólo poseen relevancia constitucional los derechos o facultades atribuidos al representante que pertenezcan al núcleo de su función representativa»*. Por lo que este Comisionado parlamentario considera que las Políticas y los Políticos que ejercen el gobierno, y, en particular, las Alcaldesas y los Alcaldes, las Presidentas y los Presidentes, debieran tener siempre presente, desde la perspectiva temporal del cargo, que el ejercicio responsable del mismo, implica la garantía de los derechos fundamentales de las Concejales y los Concejales, las Consejeras y los Consejeros de la oposición, estén o no adscritos y que, en un sistema democrático, no sólo el promover el debate es consustancial al pluralismo, sino que, el respeto a los derechos de los demás es fundamento del orden político y de la paz social (art. 10 de la CE), debiendo remover los obstáculos y facilitar el ejercicio de tales derechos.

En el presente ejercicio se remitió resolución a la Presidenta del Cabildo Insular de El Hierro (EQ-0408/2016) por la que se recomendó que, en atención al ejercicio del derecho fundamental previsto en el artículo 23 de la Constitución Española, permitiera el ejercicio del derecho de acceso directo al Libro de Resoluciones y Decretos de la Presidencia a las Consejeras y los Consejeros de esa Corporación insular. La recomendación fue aceptada.

-Participación Ciudadana.

En las sociedades democráticas más avanzadas la idea de la participación ciudadana cobra cada día más fuerza como consecuencia de varios procesos entre los que se encuentra, sin duda, el fortalecimiento del asociacionismo. Es difícil entender una verdadera y moderna democracia sin que la ciudadanía pueda participar plenamente en todos los procesos de toma de decisión. Así, consideramos oportuno reflejar el EQ-0243/2016 en el que una Asociación de Vecinos expone, en su escrito de queja, que la Administración municipal no le informa de la celebración de los plenos del Ayuntamiento, de conformidad con lo establecido en el *artículo 11 del Reglamento de Participación Ciudadana*. Recabado el oportuno informe de la Administración municipal, se remitió recomendación al Alcalde para que se adoptaran las medidas oportunas que procedan y comunicara a las Asociaciones, las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno de esa Corporación, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 del Reglamento de Participación ciudadana.

Por otro lado, se recibió escrito de queja presentado por una Asociación de Vecinos, EQ-0134/2016, en el que ponía de manifiesto la falta de atención administrativa por parte de la Administración municipal a sus escritos, en los que se solicitaba el mantenimiento de los Equipos informáticos del colectivo vecinal, como se venía haciendo en años anteriores. Recabado informe de la Administración municipal se comunica que existe un convenio firmado desde el año 2006, por el cual se hacía una cesión de Equipos informáticos y que el Ayuntamiento se comprometía al mantenimiento de los ordenadores del colectivo vecinal, de los Equipos cedidos en uso, si bien el departamento de informática solo contaba con tres técnicos para cubrir todas las necesidades en materia de servicios informáticos y que es por ello, que esa escasa dotación de recursos humanos con los que cuenta el departamento de informática hace imposible, actualmente, atender las demandas de soporte y mantenimiento solicitadas en los escritos presentados por diferentes Asociaciones Vecinales, Escuelas deportivas, etc..

-Cementerios Municipales.

Reseñamos el EQ-1579/2016 (Ayuntamiento de Tías) en el que el ciudadano solicitaba el amparo del Diputado del Común, ante la falta de adecuación de una parte del cementerio existente o

bien la delimitación de un espacio específico, en cualquier lugar del municipio, para que la Comunidad Musulmana pueda proceder al enterramiento de sus miembros conforme al rito musulmán; solicitud que, de forma reiterada, desde el año 2000, viene realizándose, por parte de la Comunidad Musulmana, a la Administración municipal, sin que haya sido atendida la misma. A fecha del cierre de ejercicio estamos a la espera de informe por parte del Administración local. Asimismo, en el EQ-1059/2016, el ciudadano ponía de manifiesto la falta de atención administrativa, por parte de la Administración municipal, a sus solicitudes; entre ellas figura una instancia en la que pedía a la Corporación que garantizase que los ciudadanos puedan ser enterrados de acuerdo a sus propias convicciones, éticas, ideológicas o religiosas, como una exigencia democrática, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 7/1980, de 5 de julio, de Libertad Religiosa. A fecha del cierre de ejercicio estamos a la espera de informe por parte del Administración local.

-Telecomunicaciones.

Son varias las quejas recibidas en materia de telecomunicaciones, como la solicitud de baja de línea Telefónica, cobro de servicios no contratados por empresa de Telefonía (EQ-0040/2016, EQ-409/2016 y EQ-116/2016), que, si bien no fueron admitidas a trámite, se orientó al ciudadano informándole de los derechos que le asistían y la forma que se consideró idónea para solucionar el motivo de queja planteado, con indicación de las vías de actuación.

-Actuaciones de Oficio.

Damos cuenta de la aceptación de las resoluciones del Diputado del Común recomendando la modificación de los Reglamentos Orgánicos Municipales, para que se permita la grabación y difusión de las sesiones plenarias, del Ayuntamiento de Arucas, El Paso, San Cristóbal de La Laguna, Las Palmas de Gran Canaria, Santa Brígida, Santa María de Guía, Santiago del Teide, Ayuntamiento de Telde, si bien no hemos recibido contestación a la recomendación por parte del Ayuntamiento de La Matanza de Acentejo y de Teror.

Por último, damos cuenta en el presente ejercicio que, a finales de 2015, se incoó investigación de oficio (EQ-1453/2015) al tener conocimiento de la denegación del empadronamiento, por parte de algunas Administraciones Municipales Canarias (EQ-1408/2015 y EQ-1412/2015) a personas que residen en infraviviendas (chabolas, caravanas, cuevas, etc...o incluso ausencia total de techo). Se solicitó informe a los Alcaldes y a las Alcaldesas de Canarias dándoles cuenta 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 Ayuntamiento 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). A fecha del cierre del ejercicio, si bien no hemos recibido informe del Ayuntamiento de Puerto del Rosario y del Ayuntamiento de Granadilla, podemos concluir que se tiene conocimiento de la Resolución y que se está dando estricto cumplimiento a la misma según lo informado por la Administración municipal.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

1. Consideraciones generales.

Durante el 2016 se ha incrementado el volumen de quejas en el área Obras Públicas en un 10%, siendo el motivo habitual, en el ejercicio de 2016, quejas relacionadas con la responsabilidad patrimonial, al acudir el ciudadano al Diputado del Común por la excesiva demora en la resolución de los procedimiento de responsabilidad patrimonial, incumpléndose, como ya se ha puesto de manifiesto, en informes anteriores, los principios por lo que debe regirse toda

actuación administrativa, según el mandato constitucional propugnado en el artículo 103.1 de la Constitución Española, CE.

2. Principales motivos de queja:

- Responsabilidad Patrimonial.

Los motivos de queja se repiten, de ejercicio en ejercicio, falta de resolución expresa de la reclamación o incumplimiento de los plazos de resolución del procedimiento, una vez iniciado el mismo, que en algunos casos puede llegar a ser de hasta dos y tres años.

Consideramos oportuno reseñar el EQ-0263/2016, motivado por la falta de resolución expresa de una reclamación de responsabilidad patrimonial que, pese al tiempo transcurrido, desde que se formuló la misma, no se había obtenido respuesta alguna por parte de la Administración municipal (Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna). Recabado el oportuno informe, se comunicó a esta Institución que el Servicio de Hacienda y Patrimonio no cuenta con los medios personales necesarios para llevar a cabo la resolución de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial en el plazo previsto legalmente, por lo que esta Defensoría recomendó que se adoptaran las medidas oportunas para que, en adelante, se dictara resolución expresa en todas las instancias que acusara recibo el Ayuntamiento, así como, en la medida de sus posibilidades presupuestarias y de personal, extremaran sus esfuerzos y dotaran de los medios necesarios a los servicios correspondientes, para llevar a cabo una gestión correcta y exhaustiva de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial, acomodando su actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad, contemplados en el *artículo 103 CE* y *artículo 3 de la LRJPAC*. La recomendación del Diputado del Común fue aceptada por la Administración municipal comunicando que la falta de personal en el Servicio y la necesaria intervención en el expediente de distintas dependencias, órganos administrativos y entidades externas, en la tramitación de un expediente de responsabilidad patrimonial, tiene como duración media dos años y seis meses y que, a los efectos de aceptar la recomendación efectuada por el Diputado del Común y reducir, considerablemente, el periodo medio de tramitación y evitar el colapso del gran número de reclamaciones presentadas, se haría necesario dotar al Servicio con más recursos humanos para que, en la medida de sus posibilidades presupuestarias, se proceda al incremento de la dotación de los medios humanos en el Servicio. Asimismo, informó la Corporación local, que, como medida transitoria, se estimó necesaria la prestación de servicios extraordinarios, por los tres auxiliares del Servicio así como del técnico adscrito a Patrimonio.

Por otro lado, en el EQ-0424/2016, motivado por la falta de resolución de una reclamación de responsabilidad patrimonial del año 2014, solicitado informe a la Administración municipal, (Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife) se comunicó que el expediente administrativo había sufrido una paralización en varias ocasiones, fundamentalmente, por abandonar el Ayuntamiento las dos Técnicas de Administración General que tenían encomendada la tramitación del mismo. Se hizo necesario recabar un segundo informe para que nos aclararan qué medidas tenían previsto adoptar para agilizar la tramitación y la resolución del procedimiento de responsabilidad patrimonial.

Por último reflejamos el EQ-0800/2016, motivado por reclamación de responsabilidad patrimonial por la falta de resolución de una reclamación de del año 2015, en la que, solicitado informe a la Administración local, (Ayuntamiento de Güímar) se comunica que se desestima la reclamación de responsabilidad patrimonial al tratarse de una arqueta perteneciente a una empresa privada de telefonía, sin que se ponga de manifiesto otras circunstancias o hechos.

Esta Institución entiende que compete al Ayuntamiento el mantenimiento de las aceras y los elementos ubicados en ellas en buen estado de conservación, de forma que se pueda transitar con seguridad y sin peligro para los peatones y que dicha obligación debe entenderse en el sentido de que incluye, tanto el deber de mantenimiento ordinario de la vía pública, como el de vigilar e inspeccionar que todos los elementos ubicados en la misma se encuentren en

debidas condiciones y no supongan un riesgo para sus usuarios, debiendo ordenar su inmediata reparación, de modo que si no lo hace ha de responder a título de *culpa in vigilando*, por lo que esta Defensoría recomendó a la Administración municipal que revocara el Decreto de la Alcaldía-Presidencia por el que se desestimó la reclamación de responsabilidad patrimonial, estimando la misma por el inadecuado funcionamiento del Servicio Público de mantenimiento de las vías urbanas, dictándose nueva resolución en la que reconozca la responsabilidad patrimonial, indemnizando por los daños ocasionados a la ciudadana en la cuantía que se considere procedente. A fecha del cierre del ejercicio no hemos recibido respuesta.

- Expropiación Forzosa.

En el ejercicio de 2015, hicimos mención al EQ-0926/2015 y la dificultad de la Administración local, a la hora de poder tramitar el expediente de expropiación forzosa, por no tener la documentación suficiente que permitiera ser lo más preciso a la hora de fijar justiprecio. Al dirigirnos de nuevo a la Corporación local, vistas las alegaciones del ciudadano, se recibió informe, a finales del ejercicio 2016, dónde consta, que la Administración municipal no ha impulsado la tramitación del procedimiento de expropiación forzosa, por lo que se procederá a realizar, por parte de esta Defensoría, nueva intervención en aras de adecuar la actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad, al objeto de respetar los derechos del expropiado, máxime teniendo en cuenta que estamos ante un procedimiento rigurosamente formal y reglado que incide de manera directa en el ámbito de los derechos subjetivos individuales de carácter privado.

-Cauce Público de Barranco.

En el presente ejercicio se ha recibido varias quejas relacionadas con los cauces públicos de los barrancos, de las cuales, citaremos como queja destacada, el EQ-0199/2016, en el que el ciudadano ponía de manifiesto que no se ha ejecutado, por parte del Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria, el deslinde y restitución del cauce público de un barranco al encontrarse vallado y construido, sin que por parte de esa Administración Pública, se hubiera adoptado medida alguna al respecto para restaurar el orden jurídico perturbado, por lo que esta Institución solicitó informe al Consejo de cuál era la situación actual del barranco, conforme a lo que manifestaba el interesado, si se había incoado algún expediente sancionador y, medidas a adoptar, si procedían, por parte del Consejo. Recabado el oportuno informe, se comunicó que desde el año 2014 se emitió informe por el Técnico del Consejo proponiendo delimitar el alcance y la afección al terreno denunciado del Dominio Público Hidráulico y que se tramitara el correspondiente Expediente de Deslinde en Cauce Público, por lo que esta Institución solicitó informe aclaratorio para saber si se había incoado el correspondiente Expediente de Deslinde en Cauce Público, a la vista de la propuesta del Técnico del Consejo y del tiempo transcurrido, siendo que, a finales del ejercicio de 2016, se remite informe por el Consejo en el que se comunica que se ha adjudicado a una mercantil el contrato de servicio de definición de los cauces públicos de los Barrancos de la parte Norte de la Isla de Gran Canaria consistentes de Estudios Hidrológicos y Modelización Hidráulica, como trámite previo a la incoación de los correspondientes procedimiento administrativos de deslinde.

-Otros motivos de queja.

Se archivaron por solución en el presente ejercicio varias quejas (EQ-0458/2015 y EQ-0721/2015) motivadas por la falta de atención administrativa de Puertos Canarios a las solicitudes del ciudadano del año 2014; una solicitud sobre de retirada de contenedores por ocupación del dominio público y otra sobre autorización de uso de atraque esporádico para el suministro de combustible a embarcación, procediendo Puertos Canarios a requerir a la Concesionaria del Puerto la retirada del contenedor bajo el apercibimiento de imponer multa

de hasta seis mil euros y autorizar el uso de atraque esporádico para el suministro de combustible a embarcación.

Reseñamos el EQ-0710/2016, motivado por la falta de atención administrativa, por parte del Cabildo Insular de Tenerife, a instancia del ciudadano en la que solicitaba la construcción de un puente de acceso a un barranco, con gran afluencia de turistas y senderistas, al producirse con frecuencia, evacuaciones en helicóptero, al ser zona de lluvias. Solicitado informe al Cabildo se comunica que existen limitaciones presupuestarias para ser incluido en las actuaciones del presente año, aunque se tiene previsto incluir la redacción de este proyecto para el ejercicio de 2017, por lo que procedimos a archivar la queja por solución.

Por último, hacemos referencia a la conclusión de las investigaciones de oficio del EQ-0222/2014 y EQ-0239/2015.

Con respecto al EQ-0222/2014 la actuación de esta Institución ha quedado reflejada en la Resolución del Diputado del Común dirigida a la Directora de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural (APMUN) recomendando que adoptara las medidas oportunas y dotara de los medios necesarios a los servicios correspondientes para llevar a cabo una gestión correcta y exhaustiva de las potestades de disciplina urbanística al advertir esta Institución que las actuaciones previas realizadas por la Agencia resultaron desproporcionadas, denuncia del año 2007, conclusión de actuaciones previas por Resolución de la APMUN en el año 2015.

Al elaborar esta recomendación hemos querido poner de manifiesto que las “actuaciones previas” constituyen una actuación administrativa preliminar y de carácter contingente que trata de comprobar si “prima facie” puede considerarse que haya una base seria para abrir un procedimiento sancionador propiamente dicho, siendo su finalidad dar a conocer las circunstancias del caso, las personas presuntamente infractoras, así como la valoración de si concurren indicios racionales para estimar cometida una infracción, evitando la tramitación de un procedimiento inútil, sin que las mismas constituyan un procedimiento formalizado y sujeto a las constricciones de plazos determinantes, así, en el expediente de queja que nos ocupa, la duración de las misma fueron ocho años.

La APMUN, en respuesta a la recomendación de esta Institución, ha comunicado que acepta la recomendación del Diputado del Común y que se está llevando a cabo las gestiones que están en su mano para intentar dotar de los medios necesarios a los servicios correspondientes, así, se ha declarado como función prioritaria la instrucción de expedientes sancionadores.

Con respecto al EQ-0239/2015 en el que se recomendó al Presidente del Cabildo Insular de Tenerife, al Director Gerente del Hospital Universitario de Canarias y al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna que se coordinaran en orden a determinar la titularidad, mantenimiento y conservación del vial de acceso al Hospital Universitario de Canarias y evitar que los ciudadanos tengan que acudir en última instancia a la tutela judicial, por desconocer las Administraciones mencionadas sus competencias, hemos de informar que la recomendaciones fueron rechazadas por el Cabildo Insular de Tenerife y el Hospital Universitario de Canarias, si bien, el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna aceptó la misma, comunicando que se están haciendo gestiones para aclarar la titularidad de las vías de acceso a dicho Hospital, con el fin de determinar la corresponsabilidad del mantenimiento y conservación de la vía. La investigación de oficio fue archivada por haber llegado al límite de actuaciones posibles con las Administraciones Públicas aquí concernidas.

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

ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

1. Introducción.

En el año 2016 se incoaron 22 nuevos expedientes de queja.

La prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable a domicilio, la evacuación y tratamiento de aguas residuales y la recogida de residuos sólidos urbanos son competencias

propias ejercidas por los municipios, tal como lo establece la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, en su artículo 25.2. b) y c). Son éstos, por tanto, de obligada prestación, y al tratarse de servicios básicos deben prestarse siempre siguiendo los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos que debe regir la actuación de las Administraciones Públicas.

2. Principales motivos de queja.

- Servicio de suministro de agua potable.

Durante el ejercicio 2016 se incoaron 16 expedientes de queja, en relación con el suministro domiciliario de agua de consumo humano (EQ-0075/2016, EQ-0082/2016, EQ-0103/2016, EQ-0104/2016, EQ-0131/2016, EQ-0402/2016, EQ-0443/2016, EQ-0506/2016, EQ-0554/2016, EQ-0622/2016, EQ-0842/2016, EQ-0882/2016, EQ-1005/2016, EQ-1009/2016, EQ-1194/2016, EQ-1334/2016, EQ-1432/2016 y EQ-1522/2016).

Una ciudadana del municipio de El Pinar presentó queja exponiendo que se había dirigido al Ayuntamiento solicitando le pagaran el coste de varios electrodomésticos, porque entendía que estos se habían estropeado por la mala calidad del agua potable que recibía en su casa, sin que hubiera recibido contestación. Se solicitó informe a la Administración municipal mencionada y en el informe que nos hizo llegar, ponía de manifiesto que las tuberías que conformaban la red de abasto no eran las adecuadas para el tipo de agua que suministraban, y que ello provocaba que la corrosión que afectaba a la red, hiciera que se desprendieran capas del interior de las tuberías que eran arrastradas junto con el agua de abasto; asimismo, se informaba que, gradualmente se estaba procediendo a la sustitución de las tuberías de acero galvanizado por otras de polietileno, porque el Ayuntamiento no disponía de capacidad económica para sustituir toda la red de una sola vez. En cuanto a la responsabilidad patrimonial por la rotura de los electrodomésticos manifestaba no apreciar nexo causal entre la rotura y la problemática de la red. Se comunicó a la interesada el contenido del informe y que no había otra actuación que supervisar por lo que se procedería al archivo; asimismo, se le informó que si continuaba su interés por reclamar a la Administración el coste de los electrodomésticos dañados debía presentar una solicitud formal de reclamación patrimonial.

En la comunicación de archivo que se remitió al Ayuntamiento, puesto que no había respondido a ninguna de las solicitudes que la interesada había presentado, se le recordó que los ciudadanos tienen el derecho a obtener, en todos los casos, una respuesta expresa y en el plazo establecido a las peticiones y solicitudes que formulen, de tal forma que la utilización del silencio administrativo, positivo o negativo, supone la falta de cumplimiento de las funciones que le han sido encomendadas a la Administración, lo cual enlaza con la reforma que introdujo la Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (LRJPAC), premisa III de la exposición de motivos, con el objetivo de lograr una mayor eficacia y servicio a los ciudadanos, el procedimiento administrativo ha de ser ágil y breve para que sea una institución al verdadero servicio de los ciudadanos (EQ-0622/2016).

- Red de saneamiento.

Se han recibido tres quejas en relación con problemas derivados de la falta de red de saneamiento o de su funcionamiento (EQ-0494/2016, EQ-0582/2016 y EQ-1133/2016).

Sirva de ejemplo el expediente EQ-1133/2016, mediante el cual una ciudadana, de avanzada edad, manifestó haberse dirigido en dos ocasiones al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria solicitando se quitara una alcantarilla situada junto a su casa, porque le estaba ocasionando humedades y desperfectos en la cocina de la vivienda, sin que hubiera recibido respuesta alguna, ni se hubieran tomado medidas para solucionar la situación. Se está a la espera de recibir respuesta de la Administración concernida.

Asimismo, debe darse cuenta de la tramitación del expediente EQ-0494/2016, dada la total y absoluta falta de colaboración con esta Institución del Ayuntamiento de Santiago del Teide. El

interesado presentó queja manifestando que era concesionario de dos locales propiedad del Ayuntamiento, donde desarrollaba una actividad comercial y de restauración; el inmueble donde estaban situados los locales contaba con un pozo negro de cuyo vaciado se había venido encargando el Ayuntamiento, pero había dejado de hacerlo y el pozo se desbordaba, con el consiguiente perjuicio para el desarrollo de sus actividades, por el mal olor y las plagas de insectos que se generaban. Añadía que se había dirigido por escrito a la Administración municipal solicitando se continuara con el vaciado y limpieza del pozo, sin que hubiera recibido contestación. Se pidió informe sobre los hechos expuestos por el afectado; dicha petición fue reiterada, pero tampoco se nos remitió contestación. El interesado aportó, vía ampliación de datos, copia del Decreto de la Alcaldía, que le había sido notificado, y mediante el cual se resolvió desestimar las distintas reclamaciones que había presentado. Puesto que la Administración municipal se había pronunciado, entendimos solucionada la queja, que había sido admitida a trámite por la falta de respuesta, y respecto al fondo del asunto se le había dado pie de recurso, con lo cual era ya decisión del interesado acudir al orden jurisdiccional contencioso administrativo, o no. Ahora bien, el Ayuntamiento de Santiago del Teide no había contestado a esta Institución y por tanto había incumplido su deber legal de auxiliar con carácter preferente y urgente, al Diputado del Común, tal y como establece el artículo 30.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, reguladora de esta Institución, por lo que se estimó remitir una Resolución del Diputado del Común al Ayuntamiento concernido, por medio de la cual se le recordó la obligación legal que se acaba de citar. Dicha Resolución fue objeto de reiteración, sin que se haya recibido contestación alguna, por lo que esta Institución ha llegado al límite de sus actuaciones posible, por lo que desde esta Defensoría del Pueblo Canario y por medio de este informe deja constancia de la actitud entorpecedora del Ayuntamiento de Santiago del Teide hacia la labor del Diputado del Común.

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

En el ejercicio del que se da cuenta, solo se recogió una queja por el estado de suciedad de la calle donde reside la interesada, quien manifestó a esta Diputación del Común que se había dirigido por escrito al Ayuntamiento de Puerto de la Cruz solicitando se tomaran medidas de cara a mantener la vía en el estado adecuado de limpieza e higiene, sin que hubiera recibido respuesta, ni se hubiera tomado medida alguna en el sentido solicitado. Se ha solicitado de la interesada que aporte copia de documentación en relación con el problema que ha sometido a nuestra consideración para poder iniciar la supervisión (EQ-1696/2016).

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

1. Introducción.

Durante este ejercicio se han tramitado 36 quejas, de las cuales 23 son quejas nuevas del 2016 y 13 procedían de años anteriores (11 del 2015, 1 del 2014 y 1 del 2013). De las quejas presentadas durante todo este año se ha procedido al archivo de 7 de ellas. Y, en cuanto a las quejas que tenían su origen en años anteriores, han sido todas ellas archivadas a fecha de cierre de este ejercicio, salvo 1 del año 2015.

Generalmente, los expedientes tramitados en esta área responden a una actuación llevada a cabo sin título habilitante para implantar la misma, que se encuentra en suelo clasificado como rústico y que causa o es susceptible de ocasionar riesgo o daños para el medio ambiente y, por consiguiente, puede tener consecuencias nefastas para el ser humano.

Por desgracia, el beneficio de la mayoría de todas esas actuaciones, suele ir a manos privadas, mientras que el riesgo lo asume la población.

Las quejas recibidas, en líneas generales, responden a la siguiente temática.

- Extracción de áridos.

Durante este año, al mismo tiempo que hemos visto en los medios de comunicación las desagradables e irreversibles consecuencias medioambientales que provocan este tipo de acciones, hemos tramitado expedientes en municipios como: Arico, San Sebastián de La Gomera, entre otros EQ-0578/2015 y EQ-1190/2015.

Sin embargo, de la misma forma, hemos de indicar que, en algunos de ellos, hemos sido informados de que se han iniciado Diligencias Previas y que el Juzgado correspondiente ha solicitado copia del expediente, viéndonos en la obligación de proceder al archivo de la queja en nuestras oficinas, al estar, el tema de fondo, pendiente de resolución judicial.

Otro de los expedientes tramitados este año se debe a la negativa sistemática del Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria a facilitar a los reclamantes el acceso a los expedientes de extracción de áridos u otros títulos de ocupación vigentes en el cauce del Barranco de San Bartolomé de Tirajana (EQ-0603/2015).

Afortunadamente, tras realizar algunas gestiones, el Director de Recursos Hidráulicos nos remitió copia de toda la documentación y se dio traslado de la misma a los reclamantes, procediendo al archivo de esta queja en nuestras oficinas.

A su vez, hemos podido detectar en las quejas tramitadas por desmonte del terreno y extracción de áridos que suele existir un desajuste entre lo autorizado y lo ejecutado, llevándose a cabo, por ejemplo, movimientos de tierra sin ajustarse a la autorización concedida, lo que provoca, sin duda, una alteración significativa del entorno (EQ-1504/2016 y EQ-0612/2016).

La labor del Diputado del Común consiste, básicamente, en solicitar información a las administraciones competentes, a fin de conocer la situación del expediente y las actuaciones administrativas a realizar, para hacer con posterioridad un seguimiento de la tramitación del mismo.

- Vertidos no autorizados

En este apartado señalar que, un año más, se han tramitado varios expedientes relativos a denuncias por vulneración de la legislación en materia de residuos (talleres de vehículos, negocios de restauración, etc.).

En estos casos, esta Defensoría ha solicitado, como medida correctora complementaria contra esos vertidos contaminantes, que los aceites residuales sean entregados a un gestor autorizado (EQ-1402/2016).

Toda actividad de gestión de residuos queda sometida a previa autorización de la Comunidad Autónoma de Canarias a través de la Consejería correspondiente en materia de medio ambiente y, por tanto, ésta es una de las primeras cuestiones que el Diputado del Común comprueba cuando recibe una reclamación de este tipo, solicitando información al respecto.

Citar aquí como ejemplo, una queja en trámite, motivada por falta de actuación de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural (en adelante APMUN) en cuanto a la ejecución de su propia resolución, en la que acordaba iniciar procedimiento sancionador por la comisión de una infracción administrativa que consistió en la realización no autorizada de gestión de residuos no peligrosos (fundamentalmente metales) por una empresa en los Llanos de Aridane (EQ-1504/2016 y EQ-0979/2016).

En esta queja la Defensoría ha solicitado que se proceda a corregir la situación ilegal creada lo antes posible y se adopten las medidas necesarias para restaurar la zona.

- Agresiones al medio ambiente.

Durante este ejercicio, se han tramitado varias quejas debido al uso irresponsable de herbicidas que contienen “glisofato”, por parte de empresas de mantenimiento contratadas por la Administración, para eliminar las malas hierbas de los márgenes de las carreteras y otros espacios públicos, dadas las graves consecuencias que ello puede tener, no sólo para las

personas, sino para la flora, ciertas aves y, de manera especial, para las abejas (EQ-0990/2015, EQ-1039/2015 y EQ-0010/2016).

En este sentido, hemos tramitado una queja en la que solicitamos informe, a todos los ayuntamientos y al Cabildo Insular de la isla de Lanzarote, acerca del uso que se hacía de este producto, procediendo al archivo del expediente, tras ser informados de que esas Corporaciones habían procedido a la retirada de ese herbicida y se habían dado instrucciones al personal al que corresponde esa función.

Puntualizar, que esta Defensoría ha tratado el tema en profundidad durante los últimos años procurando, en todo momento, que las administraciones públicas, recordaran su compromiso de lograr un uso sostenible de estos productos fitosanitarios por la peligrosidad que entrañan.

En esta misma línea, se tramitó una queja en la que el Diputado del Común dirigió escrito al Cabildo Insular de Gran Canaria, para solicitar que se trasladara al órgano competente el Acuerdo adoptado en Pleno sobre la declaración pública e institucional de NO aplicación de dicho herbicida, a efectos de que se tomaran las medidas oportunas en cuanto a su aplicación.

Finalmente, este expediente se archivó por solución en estas oficinas al conocer, mediante informe técnico, que esa Administración estaba llevando a cabo una serie de medidas, tales como, la reducción paulatina de los tratamientos químicos, apostando por aumentar otro tipo de tratamientos alternativos y la utilización exclusiva de productos autorizados por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, entre otras.

Igualmente, en este apartado debemos citar una queja que se encuentra, en trámite actualmente y que trae su causa en la denuncia formulada por un grupo político preocupado por el espectáculo pirotécnico acuático que se celebra, cada año, en la Playa de Melenara, en el municipio de Telde.

Este colectivo entiende que se trata de un atentado contra los recursos naturales y el medio ambiente pues, tras las explosiones en el mar, aparecen peces muertos (EQ-1409/2016).

Por ese motivo, han creído conveniente solicitar a este Defensor su intervención y se ha iniciado una investigación al respecto.

Evidentemente, el tráfico y muchas industrias contaminan constantemente nuestro ecosistema con la emisión de gases, ruidos, etc. pero, a menor escala, también hay acciones del hombre que agreden el medio ambiente de forma casi irreversible, por ejemplo: pastoreo en zonas protegidas, construcciones en el cauce de barrancos, vertidos al mar, entre otras.

Para la Diputación del Común todas merecen la misma atención en la medida que afectan al medio ambiente, aunque entiende que la Administración Pública priorice sus actuaciones en estos casos, en función de la magnitud de las consecuencias de esos atentados.

- El estado en el que se encuentran algunos espacios.

En este apartado es lógico mencionar algunos expedientes tramitados este año acerca del abandono en el que se hallan ciertos barrancos, el deterioro que sufren parajes de La Graciosa, el poco cuidado que reciben playas como la del Burrero en Telde, o la de Corralejo en La Oliva (EQ-0319/2016, EQ-1526/2016, EQ-1417/2016, EQ-0510/2016, EQ-1417/2016 y EQ-1452/2014).

Al igual que en ejercicios anteriores, hemos recibido quejas por obras llevadas a cabo sin licencia (espacios para ganado o perros, cabañas de madera, ampliaciones de vivienda, piscina, muros de hormigón, vallados, etc.), además de la acumulación de vehículos, residuos sólidos, escombros y materiales o maquinaria de obra en los alrededores, provocando todo ello un deterioro del entorno natural y causando un impacto visual negativo.

De la misma manera, citar una queja en la que se denunciaban las molestias generadas por una cuadra de caballos ubicada en terreno rústico, sin contar con título habilitante, y que no podía ser legalizada al tratarse de suelo de protección hidrológica. Actualmente, esta queja se encuentra archivada por solución, agradeciendo el magnífico informe realizado por los técnicos de la APMUN, que tiene delegadas las competencias de inspección, supervisión, sanción y restablecimiento por infracción de las normas municipales y de la ordenación urbanística en materia de suelo rústico.

En este tipo de quejas la tarea de este Defensor es, principalmente, solicitar información, a efectos de comprobar la legitimidad de las obras llevadas a cabo y si la instalación es conforme a la legislación urbanística y territorial en vigor y, en caso contrario, instar a la Administración a que inicie, si procede, expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística de conformidad con el artículo art. 177 del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio y de Espacios Naturales de Canarias, aprobado por Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo, en la redacción dada por el artículo 50 de la Ley 14/2014, de 26 de diciembre, de Armonización y Simplificación en materia de Ordenación del Territorio y de los Recursos Naturales.

A juicio de Diputado del Común, es muy importante señalar aquí que la mencionada Ley 14/2014 ha incidido de forma determinante en el ámbito de actuación de la APMUN, estableciendo modificaciones sustanciales, no sólo en la regulación de fondo (modificación de las cuantías, introducción de parámetros socioeconómicos en la determinación de las multas, etc.), sino también en lo procedimental, con subordinación del procedimiento sancionador al de restablecimiento, de forma que sólo el incumplimiento voluntario y culpable de la orden de restauración de la legalidad por el interesado en el plazo fijado al efecto, determinará la obligación de incoar el procedimiento sancionador por parte del órgano administrativo competente.

- Falta o retraso en la respuesta por parte de la Administración.

En este apartado mencionar que, a lo largo de este ejercicio, se han tramitado varios expedientes impulsados por una asociación ecologista que denuncia la actitud poco colaboradora del Cabildo Insular de la Palma por la reiterada falta de información y de respuesta a sus diferentes escritos.

Si bien hay que decir que, durante la intervención de Diputado del Común, no observamos obstáculo alguno al respecto y toda la documentación solicitada nos fue facilitada, dando traslado inmediato de la misma a los reclamantes.

En líneas generales, el trabajo de esta Defensoría en estos expedientes consistió, principalmente, en recabar información y recordar a las administraciones públicas que los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación necesaria acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

Cuando esta Defensoría ha detectado retrasos en los expedientes administrativos incoados, se ha solicitado información al respecto a la administración competente, insistiendo en que no puede hacer dejación de su obligación de intervención, dada la incidencia que esos hechos tienen en el medio ambiente y en la salud de las personas, recordándole que es su responsabilidad intervenir dentro del marco legal existente (EQ-0603/2015, EQ-1417/2016 y EQ-0620/2016).

Obviamente, el ejercicio de las potestades de disciplina ambiental no es una prerrogativa administrativa, sino que es una obligación indisponible de los poderes públicos y la intervención del denunciante es un elemento de apoyo para un control ambiental adecuado y eficaz que, en ningún caso, debe sustituir esa potestad pública.

Por ello, una vez más, es deseo del Diputado del Común incidir en que la Administración no puede permanecer indiferente, y es preciso hacer un mayor esfuerzo por aumentar las inspecciones, aun sin existir la presión o intervención de terceros denunciantes, actuando de oficio, en aras de una mejor conservación y protección de nuestro entorno.

Tampoco podemos olvidar que algunas de las quejas tramitadas hacen referencia a las faltas de educación y la poca profesionalidad de algunos funcionarios públicos, por lo que esta Defensoría se ve en la necesidad de recordar aquí que todos los ciudadanos deben ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y personal de la Administración, facilitándoles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

La experiencia acumulada estos años ha hecho que aumente, si cabe, el convencimiento de este Comisionado de que es hora de cambiar ciertas actitudes o prácticas y para ello es necesario concienciar a todo el sector público que hay que esforzarse por mejorar, porque esa es la única herramienta para evitar la desconfianza y el hastío que sienten los ciudadanos y promover así su interés y participación en estos temas.

- De las Resoluciones pendientes de respuesta de otros ejercicios.

En cuanto a la Sugerencia del Diputado del Común formulada en el ejercicio anterior al Cabildo Insular de Gran Canaria, en el EQ-0649/2015, señalar que dicha Resolución ha sido aceptada en todos sus términos y hemos procedido al archivo del expediente en estas oficinas.

ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

1. Introducción.

Se inadmitieron a trámite 11 quejas, 9 por no ser competencia de esta Defensoría la resolución del problema planteado por los interesados, a quienes se asesoró sobre la vía adecuada para solucionar la situación que les afectaba; dos quejas se inadmitieron por no apreciarse infracción del Ordenamiento jurídico en el proceder administrativo (EQ-0237/2016, EQ-0338/2016 y EQ-0339/2016, entre otros).

Pese a que 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 la misma regular la defensa de los derechos y los legítimos intereses de los consumidores y usuarios, añadiendo el artículo 3 que, tienen derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, así como, a la protección jurídica, administrativa y técnica, esta Defensoría ha podido constatar, por las quejas recibidas, que la protección administrativa que se demanda no siempre es lo suficientemente diligente, demorándose en el tiempo, en muchas ocasiones, las respuestas sobre las actuaciones llevadas a cabo ya sean mediaciones, actuaciones de la Junta Arbitral de Consumo o tareas de comprobación de los hechos denunciados por los interesados, por si procediera la incoación de expedientes sancionadores por infracción a la normativa de consumo.

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 económicas para ambas partes.

2. Principales motivos de queja.

-Desacuerdo con la actuación de los organismos con competencias en materia de consumo (Oficinas Municipales e Insulares de Información al Consumidor, Dirección General de Comercio y Consumo).

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-0182/2016, EQ-0338/2016 y EQ-0339/2016, entre otras).

Un ciudadano presentó queja argumentando que había dirigido una reclamación ante la Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Canarias porque se le había impedido el acceso a un local donde se celebraba un acto cultural, de forma injustificada y totalmente arbitraria. Añadía que no había ningún cartel en los accesos al mismo, visible desde el exterior, donde se hiciera constar los requisitos a los que el titular del local o la actividad a

desarrollar tuviese condicionado el derecho de admisión, tal y como se regula en el artículo 59.1.e) del Reglamento de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas. El interesado aportó copia de la resolución de archivo de la reclamación que desde el ente administrativo se le había remitido, por no apreciarse elementos suficientes que motivaran una presunción de infracción administrativa en materia de consumo. Estudiada la queja y la documentación aportada, se pudo comprobar que los hechos que motivaron la reclamación ante la Dirección General, esto es, la aplicación del derecho de admisión estaba ya siendo objeto de supervisión en esta Diputación del Común, a través de dos expedientes de queja (EQ-0568/2016 y EQ-0849/2016). De los informes obrantes en las quejas citadas se hacía constar que existía cartel informativo en relación con el ejercicio del derecho de admisión, por lo que se entendió que no procedía iniciar una nueva investigación sobre la misma cuestión de fondo, por un lado; y por otro, no podíamos entrar a valorar el motivo de archivo comunicado por la Dirección General, que adujo no apreciar elementos suficientes, que motivaran una presunción de infracción administrativa en materia de consumo. La queja se inadmitió a trámite (EQ-1107/2016).

-Funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo.

Un ciudadano manifestó su desacuerdo con el contenido del laudo arbitral, por considerar que con lo dispuesto en el laudo no se había defendido a los consumidores, en particular, frente a las prácticas comerciales desleales por la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos. En razón de lo establecido en el artículo 40 y 41, de la vigente Ley 60/2003, de 23 de diciembre de Arbitraje, concretamente, sobre la acción de anulación y los motivos para iniciar la misma, se concluyó que no era competencia de esta Defensoría entrar a investigar el proceder del árbitro y el contenido del laudo, toda vez que, el procedimiento arbitral es un procedimiento reglado, establecido para llegar a un solución consensuada ante los desacuerdos surgidos entre consumidores y/o usuarios y los vendedores de bienes y/o prestadores de servicios, por lo que se informó al interesado que en todo caso para seguir su pretensión debía acudir a la vía jurisdiccional ordinaria, invocando el motivo que estimara conveniente de los recogidos en el artículo 41 del texto normativo citado. La queja se inadmitió a trámite (EQ-0542/2016).

-Consumidores en su condición de usuarios turísticos.

Un ciudadano se había dirigido a la Dirección General de Comercio y Consumo mostrando su desacuerdo con el proceder de una agencia de viajes que, para un mismo paquete de viaje combinado, el precio variaba de una oficina a otra de la misma cadena. El interesado pretendía la devolución de la cantidad pagada de más. Añadía que, la Dirección General de Comercio y Consumo había inhibido su reclamación a la Dirección General de Ordenación y Promoción, desde donde se le había acusado recibo de su reclamación y se le había comunicado, también, que para el resarcimiento de daños y perjuicios debía dirigirse a los Tribunales de la jurisdicción ordinaria, al tratarse de un asunto de naturaleza civil, pero no había vuelto a tener noticias sobre la comprobación de los hechos denunciados y la incoación de expediente sancionador y su conclusión, conforme se establece en los artículos 9.3 y 17.6 del Decreto 190/1996, de 1 de agosto regulador del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora en materia turística e inspección de turismo. Se solicitó informe a la Dirección General concernida, y en la respuesta recibida se daba cuenta de los trámites realizados, concretamente se había levantado acta de inspección contra la agencia de viajes, y una vez estudiada la misma, al no apreciarse hechos infractores se procedió al archivo del procedimiento, habiendo dado cuenta al reclamante. Del contenido del citado informe se dio cuenta al promotor de la queja, quien presentó alegaciones porque no entendía a que se debía la diferencia de precios. Desde esta Institución se le comunicó que no procedía ninguna otra actuación de supervisión, y respecto a las dudas que había planteado se le informó que, en el anexo al contrato de viaje combinado, la agencia había especificado que la variación en el

precio final del viaje, con respecto a las cantidades iniciales en que se ofertaba, podría producirse por diferencia de tarifa aérea.

-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 dos quejas en relación con el funcionamiento de los mercadillos (EQ-0677/2016 y EQ-0823/2016).

Un vendedor del mercadillo de Tías expuso a este Diputado del Común que, se había dirigido al Ayuntamiento para denunciar una serie de irregularidades que venían ocurriendo en el Mercadillo municipal de esa localidad, básicamente, de incumplimiento de lo regulado en la Ordenanza correspondiente. Se dio la circunstancia que el funcionamiento de este Mercadillo había sido, con anterioridad, objeto de supervisión por esta Defensoría en el expediente de queja EQ-1278/2014, y que se había admitido a por las mismas irregularidades que ahora fundamentaban la queja EQ-0823/2016. Esta Defensor solicitó que se nos informara sobre si las manifestaciones hechas por el ciudadano, eran ciertas, y en caso de serlo, qué medidas se estaban tomando para corregirlas, y adaptar el funcionamiento del Mercadillo de Tías a lo establecido en su Ordenanza reguladora. En el informe que se nos hizo llegar se especificaba que: se había mantenido una reunión con el promotor de la queja, aceptando y poniendo en marcha aquellas sugerencias encaminadas a mejorar el funcionamiento del mercadillo y respecto a otras reivindicaciones como la modificación del horario y las cuotas a satisfacer por cada vendedor, se aplicaba lo que establecía el reglamento, por lo cual no podía procederse al cambio sin ser llevado a aprobación plenaria; y en cuanto a las tarjetas de identificación de cada vendedor y que debían estar expuestas en cada puesto, porque así lo recogía la Ordenanza, el Ayuntamiento estaba tramitándolas para proceder a su entrega. La queja se valoró para proceder a su archivo por solución (EQ-0823/2016).

-Otras quejas.

Se hace referencia en este epígrafe 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 (EQ-0114/2016 y EQ-0193/2016, entre otras hasta llegar a 13).

Un ciudadano manifestó a esta Diputación del Común su total desacuerdo con el proceder de una escuela de formación, en la que se había matriculado para hacer el curso de formación obligatorio para poder acceder a los exámenes que convoca el Ministerio del Interior, para vigilantes de seguridad privada. Según manifestaba, no se presentó a la última convocatoria del año 2015, pues confiaba en que la academia donde había recibido la formación le tramitaría la inscripción para el examen, y como no fue así, ahora tenía que posponerlo hasta las convocatorias de 2016, causándole esto numerosos inconvenientes. Añadía que la escuela de formación ya no le permitía asistir a clase, pues le “había dado de baja”. Del escrito de queja y la documentación aportada parecía deducirse que, la escuela de formación no le permitía volver a hacer el curso, no obstante, se desconocía el plazo de validez de la matrícula. Por otra parte, de la consulta de la página web del Ministerio del Interior, se dedujo que eran los aspirantes quienes debían tramitar su solicitud y realizar el pago de las tasas correspondientes para inscribirse en las distintas convocatorias, por lo que no parecía que fuera un error/falta del centro de formación el no haber tramitado la inscripción del interesado. Puesto que en los

hechos expuestos no había actuación de ningún órgano administrativo susceptible de ser supervisada por esta Diputación del Común, nuestra actuación se centró en orientar al interesado sobre las vías a su alcance para resolver la situación que le afectaba de la mejor manera para sus intereses. Se inadmitió la queja a trámite por no ser de nuestra competencia la resolución del problema planteado (EQ-0193/2016).

En otro expediente de queja, el afectado se dirigió al Diputado del Común exponiendo que, no sabía dónde acudir para resolver la situación que le afectaba. Había adquirido un vehículo, hacía unos años, y al parecer en el momento de la compra no le entregaron determinada documentación identificativa del vehículo, que ahora necesitaba y como el concesionario había cambiado de dueño, no tenían los citados documentos. Se le sugirió que, en caso de que fuera el permiso de circulación del vehículo, lo que no tenía, que se pusiera en contacto con la Jefatura Provincial de Tráfico donde podrían informarle sobre como tramitar los duplicados y/o renovaciones del referido documento y en caso de que fuera la ficha técnica del vehículo, se le instó a ponerse en contacto con el fabricante para averiguar cómo obtener un duplicado. Asimismo, se le sugirió, también, la posibilidad de consultar la situación con un profesional del Derecho de su confianza que le orientara acerca de otras posibles vías para solucionar el problema, toda vez que el interesado no había especificado en su escrito de queja cuáles eran los documentos que le faltaban. La queja se inadmitió a trámite por no competencia (EQ-0587/2016).

ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTES

1. Introducción.

Se han recibido 16 quejas en el ejercicio 2016. De estas, 4 se corresponden con cuestiones propias de los servicios de intermediación turística y de tareas de promoción de las islas; mientras que, las 12 restantes se encuadran en el marco de la normativa reguladora del transporte, tanto por carretera, como aéreo.

Debemos resaltar la labor mediadora del Diputado del Común en un asunto muy importante, sobre las quejas motivadas por el Time Sharing, cuyas repercusiones trascienden las fronteras de la Comunidad Autónoma Canaria y afectan a todo el Estado español, que luego se expondrá.

2. Mediación del Diputado del Común.

Como proceso específico de mediación de esta Defensoría podemos destacar la promovida por un grupo de afectados por la regulación del conocido y mal llamado Time Sharing, realmente derecho de aprovechamientos por turno, (Ley 42/1998, de 15 de diciembre, sobre derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico y normas tributarias) motivada al haberse producidos sentencias contradictorias sobre la validez de los contratos de compraventa de dichos derechos, y además, algunas de ellas habían declarado la nulidad de pleno derecho de los contratos, cuando se daba la circunstancia de que habían transcurrido muchos años desde su firma, y lo que era más grave, del disfrute del derecho durante bastantes años por el que fuera titular del mismo, produciéndose una situación de enriquecimiento injusto al devolverse las cantidades satisfechas por los contratos al declarase su nulidad.

Así, en la queja tramitada, que ya obra finalizada en la Diputación del Común, EQ-1482/2015, se interesaron por ella, además de su promotora, (ciudadana afectada y firmante de uno de esos contratos) los cuerpos de Notarios y Registradores de la Propiedad de Canarias, representados bajo sus respectivos órganos, así como algunos colectivos de abogados.

La gestión del Diputado del Común consistió en reunirse con los promotores de la queja, con los representantes de los Notarios y Registradores de la Propiedad de Canarias y, realizar las gestiones oportunas ante el Director General de los Registros y del Notariado con el fin de que

emitiera un informe aclaratorio sobre cómo se deberían de interpretar ciertas disposiciones de la Ley 42/1998, para que, tanto los interesados en dichos contratos, las empresas del sector y los profesionales intervinientes en la contratación, siguieran la línea de interpretación de dicha autorizada dirección general.

De este modo, el Director General de los Registros y del Notariado nos comunicó su parecer, emitiendo su informe aclaratorio sobre la cuestión (el cual está disponible en la página web del Diputado del Común www.diputadodeolcomun.org), lo que debemos agradecer.

También, se solicitó de la Comisión General de Codificación del Ministerio de Justicia que emitiera su parecer al respecto. La Secretaria del Estado del Ministerio de Justicia respondió a esta Defensoría que la solución al asunto se daría a través de una reforma legislativa.

Por todo ello, hemos de destacar la predisposición en colaborar en este asunto, tanto de la Secretaria de Estado mencionada como del Director General de los Registros y del Notariado, por lo que dimos por terminada nuestra actuación, si bien, como hemos informado a los organismos antes citados, existe un elevado riesgo para la economía española si se consolida la línea jurisprudencial de acordar la nulidad de pleno derecho de dichos contratos, con la devolución de las cantidades satisfechas por ellos.

3. Principales motivos de queja.

-Quejas de Turismo.

Una ciudadana se dirigió a esta Institución manifestando que no había recibido respuesta de la Consejería de Turismo, Cultura y Deportes, después de haber presentado una reclamación, por el servicio prestado por una empresa de reserva de alojamiento, a través de la web. Admitida la queja a trámite, se recibió respuesta de la Dirección General de Ordenación y Promoción Turística en la que se podía leer que “(...) *El mismo día (...) de septiembre de 2016 se remite a la Sra.(...) escrito (...) por el que se le comunica que se acusa recibo de su reclamación y que se ordena la realización de actuaciones de comprobación dentro de la planificación de esta Unidad Administrativa (...)*”. Visto el lapso de tiempo transcurrido, esto es, la reclamación de la interesada ante la Administración autonómica se había producido a finales del mes de agosto, se le acusó recibo informándole de las actuaciones a seguir un mes después, y el informe a esta Institución era de finales de noviembre, y aún no se había efectuado ninguna actuación de comprobación por la Unidad responsable, pues no se nos informaba de ello, se estimó conveniente volver a dirigirnos a la Dirección General para que nos informaran del resultado de sus actuaciones. Estando a fecha de redacción de este informe a la espera de recibir respuesta (EQ-1254/2016).

Se presentaron tres quejas, en las que los interesados exponían que, desde la Consejería de Turismo de un Cabildo insular, se había adquirido un compromiso para aportar una subvención a un espectáculo artístico, que iba a recorrer varias ciudades, a cambio de efectuar una promoción turística de la isla. Si bien la promoción se realizó, nunca recibieron la cantidad acordada, por lo que los afectados manifestaban sentirse engañados por el incumplimiento de lo pactado. Los promotores de la queja se habían dirigido por escrito a la Administración insular, solicitando se efectuara el pago de la cantidad, sin que se hubiera recibido respuesta alguna, motivo por el cual se pidió informe al Cabildo concernido, estando a la espera de recibir respuesta (EQ-1363/2016, EQ- 649/2016 y EQ-1650/2016).

-Quejas derivadas de incidencias ocurridas en recintos aeroportuarios (EQ-0100/2016 y EQ-0598/2016)

Un ciudadano manifestó a esta Institución que para poder acompañar a su hija menor de edad mientras esperaba en la zona de embarque de un aeropuerto, ya que el viaje lo realizaría sola, la compañía aérea le exigió el pago de una tarjeta de mero acompañante. Se comunicó al promotor de la queja cuales eran las vías a su alcance, para denunciar los hechos y se 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 (EQ-0100/2016).

Una ciudadana con movilidad reducida expuso ante este Diputado del Común que, tras haber hecho una reserva, vía telemática, del servicio PMR ante su compañía aérea y AENA (servicio que se presta en los aeropuertos, a las personas con distintos tipos de discapacidad, para facilitar su movimiento por el recinto y/o el acceso al avión) éste no se prestó en su totalidad, aduciendo la interesada que se le impidió disfrutar, de un servicio imprescindible, dada su condición, lo cual se tradujo en un impedimento para ejercer su derecho a viajar, tal y como establece el Reglamento (CE) 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo. Se recabó informe, tanto de la compañía aérea elegida por la interesada, como de AENA, contestando ambas entidades con celeridad. Se pudo concluir de la lectura de ambos informes que cuando la interesada solicitó el servicio PMR lo hizo bajo el código WCHC, al llegar al aeropuerto, su compañía aérea le informó que, al existir tres personas más que requerían del servicio de acompañamiento, si quería viajar sería cambiándole el código, pasando a ser WCHR (implica tener capacidad para subir de forma autónoma las escaleras del avión) y que ella aceptó el cambio, siendo este el motivo por el que no se le facilitó el servicio de acompañamiento para acceder a la aeronave. Se dio cuenta a la interesada de sendos informes, pero no se recibieron alegaciones, por lo que entendimos que el contenido de estos había sido suficientemente aclaratorio para la reclamante, por lo que se procedió al archivo de la queja (EQ- 0598/2016).

-Quejas relativas al transporte interurbano por carretera.

Se incoaron siete expedientes de queja relativos a la prestación del servicio de transporte interurbano por carretera, (EQ-0290/2016, EQ-0619/2016, EQ-0910/2016, EQ-0929/2016, EQ-1025/2016 y EQ- 1449/2016).

En uno de los expedientes, una ciudadana planteó que había presentado ante el Servicio de Transportes de una Administración insular, una solicitud de bonificación al transporte para pensionistas y mayores de 65 años. Según afirmaba, en el mes de junio 2015, y tras haber acudido en varias ocasiones al citado Servicio solicitando información sobre el estado de su expediente, le comunicaron que constaba que ya era beneficiaria de una bonificación por estar desempleada, lo que impedía que se pudiera tramitar su solicitud. Añadía la afectada, que procedió a devolver la tarjeta que acreditaba tal condición en ese instante, pero manifestando su disconformidad al Servicio administrativo porque hubieran transcurrido seis meses, desde la presentación de su solicitud, y no se la hubiera requerido al respecto. Al entregar su carné se quedó sin bonificación, y como no sabía nada sobre la resolución recaída en su expediente en el mes de noviembre 2015 se personó, de nuevo, en las dependencias del Servicio de Transportes, donde le volvieron a comunicar que su solicitud no reunía los requisitos necesarios para la tramitación pues le faltaba documentación. Finalmente, añadía en su escrito de queja que no fue hasta la segunda quincena de enero de 2016, cuando, por fin, le entregaron un nuevo carné, que le acreditaba el derecho a la bonificación al transporte como desempleada, pero no como pensionista, que era la opción que había solicitado inicialmente. En el informe emitido por el Cabildo insular, se daba cuenta de manera pormenorizada de todas las incidencias que habían rodeado la tramitación de la solicitud presentada por la interesada, reconociéndose además, que se había dado una dilación en el caso concreto, pero que esta era excepcional, y que la interesada ya disponía del carné objeto de su solicitud. Asimismo, se hacía referencia a la voluntad de subsanar las deficiencias que pudieran detectarse en la tramitación del Servicio, para que no volviera a suceder. Se puso en conocimiento de la interesada el contenido del informe dándole plazo para alegaciones, si bien, esta no volvió a dirigirse a esta Institución. Se procedió al archivo de la queja.

-Quejas relativas al sector del taxi.

Se recibieron dos 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-0142/2016 y EQ-1326/2016).

Un ciudadano se dirigió a esta Defensoría del Pueblo Canario, para manifestar que en la isla de La Graciosa se venía prestando el servicio de taxi, sin que los conductores de los vehículos dispusieran de la preceptiva autorización administrativa para ello, pese a haberla solicitado, es decir desarrollando la actividad sin la necesaria intervención administrativa, basada en los principios que define el artículo 81, de la Ley 13/2007, de 17 de mayo, de Ordenación del Transporte por Carretera de Canarias. Admitida la queja a trámite nos hemos dirigido al Ayuntamiento de Teguiise para que nos informe al respecto (EQ-1326/2016).

-Otros motivos de queja.

Un ciudadano expuso, en su escrito de queja, que no pudo beneficiarse del descuento de residente canario al adquirir un billete de barco, porque cuando la compañía naviera pretendió acreditar tal condición, vía telemática, a través de la aplicación SARA, esto no fue posible al no poder establecer la conexión con la página web del Ministerio de Fomento. Se informó al interesado que su queja debía ser dirigida al Defensor del Pueblo, solicitándole autorización para el traslado de su queja, pero este no volvió a dirigirse a esta Institución (EQ-0852/2016).

ÁREA DE CULTURA

1. Consideraciones generales.

En este periodo anual se han instado 17 nuevos expedientes de quejas y se han tramitado y archivado todas las iniciadas en años anteriores. Como cada año, los motivos se han fundamentado en la falta de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos que han instado la declaración de bienes de interés cultural y acceso a archivos, donde con la remisión de los informes, las administraciones han expuesto de forma detallada los motivos de la no respuesta y la motivación jurídico-administrativa o por solución a lo peticionado al amparo de las competencias atribuidas en el ámbito local e insular y autonómico.

Nos vemos obligados a la reiteración en la petición de informes a las administraciones ante la manifiesta disconformidad de los ciudadanos sobre el fondo del asunto y cuya controversia se ha de resolverse en la jurisdicción ordinaria.

Los principales motivos han versado sobre la no incoación de declaraciones de bienes de interés cultural ante los Cabildos Insulares Canarios. Se piden los expedientes que denuncian dificultades de acceso a archivos documentales, pese a los impulsos legales de transparencia no terminan de aplicarse ante la escasez de recursos económicos para mejor dotación de archivos en Canarias.

Este comisionado parlamentario se ha ido pronunciando a las distintas cuestiones planteadas en la salvaguarda de la cultura y el patrimonio cultural, histórico y artístico, con un alto nivel de colaboración de las administraciones que reducen los tiempos de respuesta a cierre de este informe.

2. Principales motivos de queja.

- Falta de respuesta a las solicitudes y peticiones de los ciudadanos, transcurridos los plazos para respuesta expresa y carente de motivación.
- Dificultades acceso a archivos y expedientes documentales, ante la falta de acreditación en la condición de interesado y/o finalidad que no justifica suficientemente dicho acceso o bien por escasez de recursos humanos para ordenar y poner a disposición de los ciudadanos los

documentos requeridos sin lesionar derechos amparado por la normativa de protección de datos.

- Solicitudes de declaraciones de Bien de Interés Cultural, BIC, la no incorporación en Catálogos Municipales que no incoan las administraciones locales , amparándose en la existencia de otras figuras de protección integral o ante la tramitación de planeamientos municipales e insulares que impiden la intervención.

ÁREA DE DEPORTES

1. Consideraciones generales y principales motivos de las quejas.

Durante el ejercicio de 2016, en el área de Deportes se han tramitado 19 quejas, de las cuales nueve (9) fueron nuevas, y diez (10) pertenecientes al año 2015. En el momento de elaborar este informe quedan vivas tres (3) quejas del año 2015.

En cuanto a los temas tratados, es destacable y reiterativo con respecto a años anteriores que, se sigue produciendo con excesiva frecuencia, la falta de respuesta en tiempo y forma a las solicitudes y recursos de los ciudadanos, si bien, el número de quejas en relación al total que trata esta Institución no es significativo.

En general, la problemática fundamental tiene relación con la falta de respuesta de las Administraciones Públicas, así como con las Federaciones Deportivas Canarias, entre otras, la Federación Canaria de Colombofilia sobre impugnación de procesos electorales y conflictos de competencias con las Federaciones Insulares. Así mismo, con la Federación de Automovilismo por cuestiones de convocatorias de exámenes y cursos, y con la Federación Canaria de Ajedrez y su funcionamiento en la isla de Lanzarote; y finalmente, lo que resultaba novedoso en el año 2014, que se incrementó en el 2015, y siguió creciendo en el año 2016, 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, la falta de medios para agilizar el servicio.

El grado de colaboración de las administraciones, en las quejas relativa a esta área, y ya lo poníamos de manifiesto el año anterior, ha sido positivo, de hecho, en las quejas que se han archivado se aprecia una importante mejoría en el tiempo de respuesta de la Administraciones Públicas a esta Institución.

Durante el ejercicio de 2016, ha decrecido ligeramente en relación al año anterior el número de quejas recibidas en el área de Deportes, lo que sigue siendo una constante es que, cuando los interesados deciden recabar la ayuda de esta Institución lo hacen, principalmente por la falta de respuesta de las Administraciones Públicas cuando los ciudadanos previamente se han dirigido a ellas.

Prácticamente todas las quejas se resuelven a favor de los administrados, 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-0135/2015, a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas del Gobierno de Canaria, ante la denuncia de una Asociación sobre la pesca ilegal de empresas recreativo-turísticas de tiburones ángel, rayas y otras especies protegidas. Archivada por límite de actuaciones tras los oportunos informes de las actuaciones e inspecciones realizadas por la Administración Pública Canaria.

La queja cuya referencia es la EQ-1753/2015, al Ayuntamiento de Telde, y la falta de contestación a los escritos y proyectos presentados por el interesado al objeto de aprovechar parcialmente las playas del municipio para uso deportivo, archivada por solución.

Así mismo, la EQ-0488/2016 contra varios municipios de la isla de Tenerife sobre diferentes denuncias contra el mal trato animal de perros, amarrados a la intemperie y en precarias condiciones, con aportación prolija de fotografías, y según manifestaba el interesado, presumiblemente utilizados por cazadores. Archivada por límite de actuaciones, un vez evacuados los oportunos informes trasladados al interesado sobre las medidas adoptadas por las diferentes Corporaciones Locales.

Finalmente, la EQ-0770/2016, al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, y la falta de respuesta al recurso de reposición interpuesto por el interesado contra la adjudicación de un contrato para suministro de material deportivo para el Instituto Municipal de Deportes, archivada por solución.

ÁREA DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA

1. Consideraciones generales.

En esta área se han tramitado durante el presente año un total de 10 quejas, 4 expedientes de queja que corresponden al año 2015 y 6 quejas que se han incoado durante el periodo 2016.

Así mismo, se ha procedido al archivo de, 2 quejas incoadas en el año 2016 (EQ- 0295/2016 y EQ-0845/2016) ambas por desistimiento del reclamante, y 1 queja del 2015 (EQ-1737/2015) a petición propia del interesado por haberse solucionado el asunto que nos había planteado.

Se ha de destacar la buena colaboración por parte de la Consejería de Agricultura del Gobierno de Canarias, en cuanto a la labor de supervisión que realiza este Comisionado, en relación con las quejas que nos presentan los ciudadanos canarios.

La ausencia de respuesta a las solicitudes presentadas por escrito a las diferentes Administraciones constituye nuevamente la globalidad de supervisión por parte de este Comisionado, en el área de Agricultura, Pesca y Ganadería (EQ-1038/2016 y EQ-0933/2016).

CAPÍTULO V
De las Actuaciones de Oficio

CAPÍTULO V

De las Actuaciones de Oficio.

ACTUACIONES DE OFICIO	
Política Territorial	6
Personas con Discapacidad	4
Personas Mayores	4
Economía y Hacienda	3
Trabajo y Función Pública	3
Educación	1
Justicia	1
Menores	1
Obras Públicas	1
Salud y Sanidad Pública	1
Seguridad Pública	1
Vivienda	1
Total	27

El Diputado del Común acordó en el año 2016 veintisiete (27) nuevas investigaciones de oficio, al entender que las cuestiones que las motivaron afectan al interés general, un aumento con respecto al año anterior de un 59 por cien. Además, tramitó las que se iniciaron en ejercicios anteriores, de las cuales se informa en la respectiva área de trabajo, dentro del Capítulo IV del presente Informe Anual.

Las actuaciones de oficio de esta Defensoría es una forma más de supervisar a la Administración Pública Canaria, en cuanto a la posible afeción de derechos y libertades constitucionales que puedan vulnerar las mismas, por tanto, realizadas en atención al interés general.

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

Área de Política Territorial (6)

EQ-0049/2016: Investigación de oficio incoada por la falta de pago a cuenta del justiprecio ofrecido por el Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás, entrega a cuenta al que tiene derecho el ciudadano, cuando, además, el interesado lo había solicitado en marzo de 2013, recibiendo la callada como respuesta, lo que motivó la queja de oficio, derivada de otra EQ-0531/2014, sobre otra cuestión distinta planteada.

Una vez más, el caso de una expropiación urbanística que deriva del planeamiento y que no cuenta con financiación para ser acometida. Así, el instrumento de planeamiento determinó que el terreno del ciudadano fuera destinado a espacio libre, pero la Administración no incoó el expediente expropiatorio cuando debía liderar ese proceso, dejando al ciudadano en una gravísima posición jurídica, dado que tuvo que acudir a un profesional del Derecho para que le asesorara; acto seguido debió contratar a un profesional en valoraciones urbanísticas, para que le asistiera en esta cuestión, y, finalmente, realizó la presentación de su valoración en la Administración expropiante, (gastos que incurrió con los profesionales citados y que debió ir abonándolos).

El Ayuntamiento de la Aldea de San Nicolás tasó en una tercera parte del valor pretendido por el interesado, el inmueble objeto de expropiación, solicitando su propietario la entrega a cuenta de lo ofrecido por la Administración expropiante. Sin embargo, pese a que dichos hechos lo fueron durante el año 2013, no recibió respuesta alguna a esa solicitud, ni en el presente año que se informa.

Lo anterior, motivó que esta Defensoría emitiera una resolución (la cual puede ser consultada íntegramente en la página web del Diputado del Común, www.diputadodelcomun.org) y que se resume en el capítulo VI del presente informe, por la que se le recordó al Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás su deber legal de entregar la cantidad ofrecida al ciudadano en la mencionada expropiación, todo ello por tener el interesado derecho a ello según la legislación y jurisprudencia existente.

Además, se le indicó, que una correcta gestión de las cuentas públicas, obligan a ir abonando las cantidades ofrecidas por esa Administración, en concepto de a cuenta del justiprecio definitivo que se fije en la vía administrativa, para evitar la generación de mayores costes en la Administración y con ello, de deuda pública, motivado por el devengo automático de los intereses de demora expropiatorios.

La anterior resolución fue aceptada en sus fundamentos, pero no se han adoptados los actos consecuentes con ella, es por ello que se ha solicitado las aclaraciones correspondientes.

En relación con lo anterior, es de destacar, un año más, que la falta de pago de las cantidades que la Administración Pública Canaria deba pagar por expropiaciones, como por cualquier otro concepto, genera una deuda que en la mayoría de los casos no está contabilizada en las Administraciones Públicas. Deuda que se genera por el devengo de los intereses de demora por ministerio de la Ley, y que de acuerdo con el artículo 31. 2 de la Constitución Española, CE, que dispone que el gasto público se programará y ejecutará atendiendo al criterio de eficiencia y economía, eficiencia que incumplen sistemáticamente la mayoría de las Administraciones expropiantes en Canarias.

Así, en el caso del EQ-0049/2016, la expropiación comenzó en mayo de 1996, por disposición legal, (art. 159.2 del texto refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, TRELOTENC). La pieza separada de Justiprecio del bien objeto de expropiación se inició en junio de 2013, la cantidad ofrecida por el Ayuntamiento de la Aldea de San Nicolás, cerca de trescientos mil euros (300.000€), y, el transcurso de todo el año 2016, sin abono de cantidad alguna a cuenta del justiprecio ofrecido, va generando un coste, por los intereses de demora expropiatorio de, aproximadamente, doscientos sesenta y seis mil euros, (266.000€), es decir, casi el doble de lo ofrecido por el Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás, ¿es esto una programación y ejecución del gasto público de forma eficiente y económica? Evidentemente, ¡no! por lo que se *Sugiere*, al Parlamento al que tengo el honor de informar, que modifique la normativa al respecto, para atajar este tipo de situaciones, además, para que se exijan las responsabilidades personales oportunas y en todo caso, las cuentas públicas reflejen, de modo transparente y veraz, los compromisos de gastos que van asumiendo, y sean fiscalizadas por la Audiencia de Cuentas, la contabilización correcta de las expropiaciones forzosas.

EQ-0541/2016: Queja de oficio originada por la presunta ocupación ilegítima, o por la vía de hecho, de parte de la finca de un ciudadano, por el Ayuntamiento de Puerto del Rosario. La queja está en tramitación y en el año que se informa se hicieron las gestiones oportunas con el Catastro Inmobiliario para que éste informara en virtud de qué título se le había dado de alta, dentro de los límites de la finca del interesado, a la titularidad del ayuntamiento mencionado, informe que no se ha recibido de la gerencia catastral regional, por lo que se dará cuenta de la presente en el próximo ejercicio.

EQ-0546/2016: Investigación de oficio motivada por la falta de respuesta a esta Defensoría en la tramitación del EQ-1444/2013 y, por la falta de respuesta expresa a la solicitud de los

promotores de dicha queja sobre la necesidad de que el Ayuntamiento de Mogán realizará los actos necesarios para la protección de su patrimonio arquitectónico, a través de los instrumentos de ordenación territorial y urbanística.

Pues bien, solicitado informe al respecto a los nuevos responsables de la corporación municipal, podemos decir que la investigación de oficio se ha solucionado y se ha pasado a su archivo, motivado todo ello, porque se pasó a responder de forma expresa a los ciudadanos antes referidos, y además, a dictar los actos administrativos tendentes a la protección del patrimonio urbanístico, por lo que destacamos la actuación eficaz en este asunto del citado ayuntamiento.

EQ-0602/2016: Queja de oficio para averiguar las razones por las que el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana no colaboró en la queja EQ-0890/2014, (propuesto su archivo por dicha circunstancia) como tampoco contestó a los escritos de los interesados, promotores de aquella queja, ni tampoco realizó la ejecución de sus actos administrativos (*Decreto de (...)/09/2013 del Concejal Delegado de Disciplina Urbanística, emitido en el procedimiento de disciplina urbanística (...)/2013*).

Lamentablemente, no podemos informar sobre la presente investigación, en cuanto al fondo del asunto, dado que el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, una vez más, no remite sus informes en los plazos legales que fija la Ley 7/2001, del Diputado del Común, de 15 días, sino que, solicitado el oportuno informe en julio de 2016, reiterado, y recordándole el deber legal de colaborar con la Diputación del Común en noviembre siguiente, al cierre del presente ejercicio no se habían dignado, sus responsables, en remitirlo.

EQ-1324/2016: Investigación de oficio incoada para averiguar las razones por las que el Ayuntamiento de Arucas está usando un terreno en el municipio, causando ruido, molestias y levantando polvo y tierra a los vecinos colindantes con dicho terrenos, que dedica el mencionado ayuntamiento a almacenamiento de sus materiales, atravesándolo con sus camiones. La queja está en tramitación, habiendo solicitado a la APMUN que actuara subsidiariamente sobre el terreno y el uso que le está dando la corporación municipal, respondiendo la APMUN que como se trata de terrenos en suelo urbano, no tiene competencias para actuar, hecho con el que esta Diputación del Común no está en absoluto de acuerdo, pero que motivará actuaciones posteriores durante el siguiente ejercicio, debido a que el informe de la APMUN llegó al Diputado del Común en fechas próxima al cierre del año.

EQ-1404/2016: Queja de oficio por no dar solución el Ayuntamiento de Arucas a la petición de los vecinos del Tanasio, barrio de Arucas, a los problemas de acceso que tienen para llegar a sus viviendas, como también, por la falta de adopción de las soluciones legales en el instrumento de ordenación territorial y urbanístico del municipio.

La queja está en tramitación y el Ayuntamiento de Arucas en plazo para informar al Diputado del Común, al haberse solicitado la información a finales del ejercicio que se da cuenta.

Área de Personas con Discapacidad (4)

EQ-1147/2016: Evaluación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, SAAD en Canarias, principalmente vinculada a la petición de información a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias, investigación en tramitación.

EQ-1255/2016: Sobre necesidad de recursos sociosanitarios para personas con discapacidad (alzheimer) en la isla de Gran Canaria.

EQ-1601/2016: Motivada por la exigencia de revisión y modificación de la normativa autonómica sobre Tarjeta de Estacionamiento al haberse superado ampliamente el plazo de un año, de

conformidad con lo establecido por el Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de emisión y uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad. Nuestra normativa territorial de referencia es del año 2001, Decreto 148/2001, de 9 de julio.

EQ-1667/2016: Para conocer los motivos por los que nuestra Comunidad Autónoma no ha desarrollado el Sistema Arbitral autonómico, para la resolución de las quejas o reclamaciones de las personas con discapacidad en materia de igualdad de oportunidades y no discriminación, establecido en Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad. Con posterior desarrollo mediante el Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre, por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad, conforme al cual, se constituirá una Junta Arbitral Central, así como una Junta Arbitral en cada Comunidad Autónoma y en las ciudades de Ceuta y Melilla, cuyo ámbito de actuación territorial coincidirá con el correspondiente a aquéllas.

Área de Personas Mayores (4)

EQ-0911/2016: Sobre la exigencia de copago del Ayuntamiento de Agüimes a usuarios de la residencia municipal, con reconocimiento de Dependencia y Programa Individual de Atención (en adelante, PIA) con derecho a plaza residencial en el citado recurso.

En la tramitación de esta queja iniciada el 14 de julio de 2016, se recibieron sendos informes del Cabildo de Gran Canaria, el 26 de septiembre de 2016, y del propio Ayuntamiento de Agüimes, el 21 de septiembre de 2016.

Sigue pendiente el informe solicitado a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, del Gobierno Autónomo que ha sido reiterado.

A pesar de la falta de respuesta del órgano autonómico, sabemos por los medios de comunicación, que se ha producido una solución con la adecuada financiación al ayuntamiento, de esas plazas residenciales ocupadas por personas dependientes, mediante el correspondiente convenio de financiación firmado con el Cabildo de Gran Canaria, que a su vez lo firma con la Comunidad Autónoma, responsable esta última, de la implantación del SAAD, conjuntamente con el gobierno estatal.

EQ-0950/2016: Iniciada el 26 de julio de 2016, sobre funcionamiento de Hospital Nuestra Señora de los Dolores. Con informe del Instituto de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo de Tenerife, recibido el 20 de octubre de 2016.

Pendiente de informe del Servicio de Inspección y Registro de Centros, de la administración autonómica, que ha sido reiterado.

EQ-1099/2016: Iniciada el 6 de septiembre de 2016, sobre Planes de Autoprotección, reseñada ampliamente, sobre la exigencia de tener planes de autoprotección en los centros de atención a las personas mayores.

EQ-1129/2016: Iniciada el 13 de septiembre de 2016, sobre incidencias en el funcionamiento del Centro Sociosanitario de Tejina.

Con informes del Instituto de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo de Tenerife; y del Servicio de Inspección y Registro de Centros, que no realizó inspección sino que requirió información por escrito al propio centro y a la Dirección General de Salud Pública, al tratarse de una plaga producida por el abono orgánico realizado por propietario de huertas colindantes. Ambos informes se recibieron el 14 de diciembre de 2016.

Tiene propuesta de resolución de archivo por solución de la incidencia.

Área de Economía y Hacienda (3)

EQ-0332/2016: Investigación de oficio a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, en relación a las cuantías, en concepto de efectos retroactivos de las prestaciones económicas previstas en el artículo 18 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, para los casos en que las mismas se hayan generado desde la fecha de la solicitud, y hayan sido aplazadas y su abono periodificado. Así mismo, si contempla el reconocimiento y abono de los intereses legales, o de alguna medida compensatoria, o si han hecho las gestiones necesarias para que los reconozca y abone la Administración General del Estado.

EQ-1529/2016: Queja de oficio a la Agencia Tributaria Canaria sobre si está al corriente en las adquisiciones vía Internet, donde determinadas empresas multinacionales están facturando desde otros estados de la Unión Europea, el IVA a los particulares de Canarias, operación que está exenta de dicho impuesto; Sobre si ha coordinado su actuación con la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, y si se ha adoptado alguna medida al objeto de que se tribute por el IGIC, y en cualquier caso, si se devuelve al afectado el tributo indebidamente repercutido.

EQ-1536/2016: Investigación de oficio a la Agencia Tributaria Canaria sobre si se ha coordinado con la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, en la definitiva implantación del sistema que permita la supresión de la obligación de presentar el Documento Único Administrativo (DUA), para la declaración de los tributos a la importación exigibles en los envíos de escaso valor, habida cuenta de que al día de la fecha no está operativo.

Área de Trabajo y Función Pública (3)

-Sobre impedimentos al voluntariado.

EQ-0553/2016: El Diputado del Común fue informado de que determinadas empresas, concesionarias del servicio de transporte sanitario terrestre, comunicaban verbalmente a sus trabajadores, a través de responsables directivos de dichas sociedades, que no se les permitía realizar actuaciones de voluntariado en la 'Cruz Roja', pudiendo ser despedidos si así lo hicieren.

La Cruz Roja Española, fundada en 1864 es una Institución humanitaria de carácter voluntario y de interés público que desarrolla su actividad bajo la protección del Estado a través del Ministerio de Asuntos Sociales.

Las actividades de voluntariado que desarrolla, se conceptúan legalmente (Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado) como el conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas físicas, siempre que reúnan los siguientes requisitos:

- a) Que tengan carácter solidario.
- b) Que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico y sea asumida voluntariamente.
- c) Que se lleven a cabo sin contraprestación económica o material, sin perjuicio del abono de los gastos reembolsables que el desempeño de la acción voluntaria ocasione a los voluntarios.
- d) Que se desarrollen a través de entidades de voluntariado con arreglo a programas concretos y dentro o fuera del territorio español

La citada Ley establece, que la realización de actividades de voluntariado no podrá ser causa justificativa de extinción del contrato de trabajo, siempre que se realicen fuera de la jornada laboral. Incluso se permite compatibilizar la condición de trabajador por cuenta ajena con la

del voluntariado en la misma entidad de voluntariado en las condiciones que se establezcan en el acuerdo de incorporación.

Las amenazas de despido por realizar acciones de voluntariado suponen un atentado a la libertad como opción personal del compromiso tanto de los voluntarios como de las personas destinatarias de la acción voluntaria. Y también un ataque a la participación como principio democrático de intervención directa y activa en el espacio público y en las responsabilidades comunes y como generadora de ciudadanía activa y dimensión comunitaria.

La queja se encuentra en proceso de investigación.

- Acoso laboral.

EQ-1263/2016: El número de quejas recibidas por el Diputado del Común en referencia a la problemática del acoso laboral ha ido en aumento. La mayoría de las reclamaciones se vinculan a personal dependiente del Gobierno de Canarias. Por tanto, se ha estimado oportuno hacer un estudio sobre la forma de intervención del Ejecutivo Autonómico ante tales casos.

En el proceso de investigación de la queja, en tramitación, se ha procedido a solicitar a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias la remisión de un informe en el cual se facilite el protocolo de actuación, homogeneizado y aplicable a todo el Ejecutivo Autonómico, ante situaciones que pudiesen ser calificadas, aun presuntamente, como de acoso laboral.

De igual manera, se interesó indicación del Centro o Centros Directivos competentes en la materia; en particular, en la elaboración del protocolo referido. Asimismo, se requiere que se expliciten y cuantifiquen los recursos económicos, humanos, infraestructurales y materiales de los que se disponga o se necesiten para la finalidad reseñada.

- Igualdad, mérito y capacidad en el acceso a la Policía local.

EQ-1734/2016: El Diputado del Común recibió una queja relativa a la exigencia de una estatura mínima para la admisión a las pruebas de acceso a la Policía Local en Canarias.

El Decreto 178/2006, de 5 de diciembre, por el que se establecen las condiciones básicas de acceso, promoción y movilidad de los miembros de los Cuerpos de la Policía Local de Canarias, establece, en su artículo 8.1, los requisitos comunes para la admisión a las pruebas de acceso a las diferentes escalas y empleos en que se estructura jerárquicamente los Cuerpos de Policía Local. El punto 2.b) del referido artículo contiene, como requisito específico para el sistema de acceso por Turno Libre, tener una estatura mínima de 1,70 metros los hombres y 1,60 metros las mujeres.

A su vez, el Decreto 178/2006, de 5 de diciembre, por el que se establecen las condiciones básicas de acceso, promoción y movilidad de los miembros de los Cuerpos de la Policía Local de Canarias, indica, en su artículo 3.1, que “Las convocatorias que los Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Canarias realicen para la selección de los funcionarios de los diferentes Cuerpos de Policía Local, en todos sus empleos y escalas, se regirán por las bases que aprueben, las cuales deberán garantizar el cumplimiento de los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad...”

En igual sentido se explicita en la Ley 6/1997, de 4 de julio, de Coordinación de Policías Locales de Canarias, cuyo artículo 21.1, contempla que “La selección de los aspirantes al acceso de los diferentes empleos de los Cuerpos de Policía Local de Canarias se regirá por las bases de la respectiva convocatoria, que deberá ajustarse a los principios de publicidad, igualdad, mérito y capacidad.”

Dichos principios se contemplan, con carácter general, en el artículo 55.1 del Estatuto Básico del Empleado Público (cuyo texto refundido fue aprobado mediante Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre), del siguiente tenor: “Todos los ciudadanos tienen derecho al acceso al empleo público de acuerdo con los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad...”

Las normas sobre la selección de los funcionarios forman parte del régimen estatutario de la función pública, y tienen el carácter de legislación básica del Estado (artículo 149.1.18.ª de la Constitución).

Los citados principios, que regulan el acceso a la función pública, traen causa de los artículos 23.2 y 103.3 de la Constitución referentes a la igualdad, mérito y capacidad. Así, el primero de ellos determina que los ciudadanos “...tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos...”. El segundo, precisa que la ley regulará “...el acceso a la función pública de acuerdo con los principios de mérito y capacidad...”

Estos preceptos están interrelacionados en cuanto a su interpretación y aplicación.

También, es importante hacer referencia al contenido del artículo 14 de la Constitución, que dispone: “Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.”

La exigencia de una estatura mínima podría vulnerar los preceptos establecidos para el acceso a la función pública u otros constitucionales susceptibles de protección.

La queja se encuentra en proceso de investigación y estudio jurídico.

Área de Educación (1)

EQ-1318/2016: Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de Canarias (Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa).

Se motivado ante la reiterada no implementación de intérpretes en lenguaje de signos y la falta de profesionales para el alumnado del espectro autista en los centros educativos canarios, ante una posible vulneración del derecho a una educación inclusiva y en equidad del alumnado con necesidades educativas. Se han solicitado los informes pertinentes a la Consejería de Educación y Universidades, que han sido remitidos en tiempo y forma, realizando una segunda petición en relación al alumnado de espectro autista para una evaluación acorde a la solicitud reiterada de los ciudadanos que se comunicarán en próximo informe anual.

Área de Justicia (1)

EQ-0073/2016: La Queja de Oficio consignada, que trae causa de la EQ-0955/2015, de la que nos ocupamos en el Informe Anual de 2015, relativa a la repercusión que había tenido en un procedimiento judicial la excesiva demora en la sustitución de la Psicóloga del Instituto de Medicina Legal de Las Palmas, de baja por maternidad, dio lugar al dictado de una Resolución del Diputado del Común por la que se recomendaba a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, que, sin más dilación, y sin perjuicio de la consulta y participación de los organismos afectados, se articularan medidas estables que garantizaran la emisión, de forma eficaz y rápida, de los informes psicológicos que los juzgados y tribunales solicitaran, en particular los de Violencia y Familia.

La Recomendación fue aceptada y se acordó por dicho Centro Directivo, a efectos de su cumplimiento, instar a la Dirección General de la Función Pública la utilización de las listas de reserva de personal laboral de otros Departamentos de la Comunidad Autónoma, para todas las sustituciones relativas al ejercicio presupuestario, dentro de la categoría de psicólogo, al objeto de agilizar la emisión de los informes psicológicos.

Área de Menores (1)

EQ-1477/2016: El Diputado del Común ha recibido múltiples quejas en referencia a la lentitud en el funcionamiento de la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia, en su relación con la ciudadanía. Esta circunstancia, también se manifiesta en la dilación en la contestación a la Defensoría, ante la solicitud de informes o las resoluciones dictadas.

La primera cuestión se plasma en el elevado número de reclamaciones recibidas por la falta de respuesta, ante variadas cuestiones en general y, en particular, a la solicitud de expedición o renovación del título de familia numerosa.

El incumplimiento con el Diputado del Común se exterioriza, entre otros casos, en las quejas de oficio incoadas por la Defensoría para el estudio de temas específicos que afectan al desarrollo integral o la seguridad de la población infanto juvenil.

Así la investigación realizada sobre la permanencia prolongada de menores en situaciones de acogimiento familiar simple, que finalizó con recordatorios del deber legal y sugerencias, se encuentra la resolución sin haber sido contestada. La queja abierta para el estudio de los Centros de Internamiento Educativo para Menores Infractores, tampoco ha obtenido contestación a la última solicitud de informe efectuada. El estudio realizado sobre los parques infantiles de titularidad pública, que concluyó con recomendaciones, continúa sin pronunciamiento alguno de la Administración.

Por ello, se incoó una queja de oficio con el objetivo de investigar el funcionamiento de la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia, en su relación con la ciudadanía y con el Diputado del Común.

Entre las cuestiones que la Defensoría requirió al citado centro Directivo, aún sin contestación, se encuentran las siguientes:

- Falta de contestación a Resoluciones y solicitudes de informe

1.- Motivación de la falta de respuesta y pronunciamiento sobre las siguientes Resoluciones, dictadas por el Diputado del Común, del siguiente tenor:

- Sugerencia de proceder al desarrollo y puesta en funcionamiento de una aplicación informática que permita obtener datos útiles para un adecuado estudio de las competencias asumidas por el Centro Directivo en materia de acogimiento familiar. En particular, facilitando el análisis de los casos de permanencia prolongada de menores en situación de acogimiento familiar simple.
- Recomendación de 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, por cuanto el 21% de los accidentes de niños o niñas tiene lugar en ellos.

En ambos casos, se requería el pronunciamiento de la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia sobre las Resoluciones dictada y justificación de las causas de la dilación en la respuesta.

2.- Causas de la falta de respuesta y contestación a la solicitud de informe, realizada por el Diputado del Común, del siguiente tenor:

- Cuantificación temporal de la dilación en la elaboración de los programas individualizados de ejecución de medidas (PIEM), por anualidades, desde 2010 a la actualidad.
- Resultados del análisis de la reincidencia delictiva de menores infractores en Canarias (aprobado por Resolución nº 3285 (20-11-2011) del Director General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias. En caso de no contar con resultados del mismo (por no haber llevado a cabo la fase de síntesis, análisis y explotación de la información), se interesa la remisión de toda la documentación obtenida, hasta la fecha de recepción del presente escrito, en el estudio realizado.
- 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.
- Número de incautaciones (anualizadas desde 2010) de sustancias tóxicas en los Centros, explicitando en cual se ha producido y si se realizaron sobre menores, especificando la medida judicial que cumple, o sobre visitantes.

Algunas de estas cuestiones y, en particular, los retrasos en la elaboración de los PIEM, que hacen ineficaz la medida adoptada, fue citada por la Fiscal Coordinadora de Menores de Las Palmas, Montserrat García Díez, en la conferencia “La ejecución de medidas en régimen abierto” que impartió en el “Primer Foro Internacional para la Inclusión Social de los Menores”, en el que esta Defensoría estuvo representado.

- Títulos de familia numerosa

3.- Motivo de la dilación en la tramitación de la expedición y renovación de los títulos de familia numerosa; especificando el tiempo medio de respuesta, computándose desde el momento de la solicitud y por meses durante 2016, sobre la cuestión referida.

- Dotación de recursos económicos, materiales y humanos

5.- Cuadro comprensivo de todas las plazas de la Relación de Puestos de Trabajo del Centro Directivo, presentadas trimestralmente y por Servicios desde 2010, con especificación de las que están cubiertas o no. Gráficas de la evolución del personal adscrito a las distintas funciones de la Dirección General.

6.- Variación de las partidas presupuestarias, por capítulos, del Centro Directivo, desde 2010 hasta la actualidad.

A la fecha de cierre del presente informe no se había recibido respuesta.

Área de Obras Públicas (1)

EQ-1488/2016: Se inició, a finales del presente ejercicio 2016, investigación de oficio, antecedente del EQ-1039/2013, sobre la interpretación de la normativa de aplicación en los Túneles de Carreteras de Interés Regional de Canarias, en concreto sobre un túnel en la Isla de Gran Canaria, objeto de controversia entre la Dirección General de Infraestructuras Viarias de la Consejería de Obras Públicas y Transportes del Gobierno de Canarias (titular de la vía) y el Cabildo Insular de Gran Canaria (mantenimiento y conservación del túnel), por lo que se solicitó informe al Cabildo, acerca de las razones de la demora en la elaboración del informe de la Asesoría Jurídica, habiéndose comunicado a esta Institución, a finales del ejercicio 2015, que estaban a la espera de que se elaborara informe la Asesoría Jurídica del Cabildo, para determinar cuál es la normativa de aplicación.

Área de Salud y Sanidad Pública (1)

EQ-0157/2016: Dada la fricción entre administraciones, en torno a la posible desatención sanitaria de 42 inmigrantes llegados al puerto de Arguineguín (Gran Canaria) el domingo 7 de febrero de 2016, se abrió investigación de oficio.

Todos ellos llegaron en mal estado, presentando severas quemaduras, extrema deshidratación, así como movilidad nula en un número importante de los mismos, rotura de huesos, fiebres altas, lesiones diversas, etc. Situación que es agravada por el fallecimiento de uno de ellos en el Hospital Insular de Gran Canaria.

Se solicitó al Servicio Canario de Salud que nos informase sobre cómo se desarrolló la prestación de la urgencia vital a los afectados que fueron derivados a hospitales (Doctor Negrín e Insular) y centros de salud (Maspalomas, Arguineguín y El Doctoral) y, en su caso, valorar si el alta médica que se otorgó fue precipitada y no ajustada a la situación clínica que revestía cada uno.

Finalmente, la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias nos trasladó un listado pormenorizado de los hechos acaecidos, las diversas actuaciones emprendidas y el propósito encaminado por mejorar el protocolo de actuación. Por otro lado, la Administración sanitaria dejó constancia de las reuniones mantenidas entre la Delegación del Gobierno, la Consejería de Sanidad, el Servicio de Urgencias Canario y la Cruz Roja en aras de establecer nuevos protocolos y revisar los actuales. Por todo ello, se archivó la investigación dado que la

inquietud esgrimida por esta Institución fue aceptada por la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias que pronto emprendió vías para solucionarlo.

Área de Seguridad Pública (1)

EQ-0532/2016: Incoada tras el derrumbe parcial de un edificio en el núm. 12 de la calle Amalia Alayón (Los Cristianos), el día 14 de abril de 2016; y se solicitó al Ayuntamiento de Arona información sobre la existencia de un Plan de Emergencia Municipal (PEMU) en el municipio. El Consistorio nos aportó un cronograma motivado sobre los pasos dados hasta entonces en esa dirección y, dada la documentación recibida y obrante en la investigación, se procedió a su archivo por la adopción de medidas tendentes a la solución. En suma, el Ayuntamiento señaló que sigue las indicaciones del Plan Básico de Emergencia Municipal y que sigue trabajando con la herramienta PLAN_EM en aras de ajustarse a la normativa vigente en dicha área.

Área de Vivienda (1)

EQ-0015/2016: Se incoa investigación de oficio, en el mes de enero de 2016, al dirigirse a través de correo electrónico a esta Institución, la Plataforma de Afectados de la Hipoteca de Fuerteventura, Stop Desahucios, denunciando la situación que vive actualmente la Isla de Fuerteventura, en cuanto a la precariedad de la vivienda pública, y en concreto, resaltan la situación de abandono e insalubridad, en la que se encuentran concretamente las viviendas del complejo Residencial Rosa Vila, en Puerto del Rosario.

Nos ponen en antecedentes, que el Ayuntamiento de Puerto del Rosario, en sesión extraordinaria, en el pleno de fecha 22 de noviembre de 2014, recalifica unos terrenos para ser convertidos en zona residencial en el plazo de 5 años, adjudicadas las obras mediante contrato público.

Manifiestan que algunos bloques de las viviendas del complejo anteriormente referido, son propiedad del Gobierno de Canarias, a través de la empresa Visocan, apareciendo muchas de estas viviendas en su propia Web, disponibles para la venta.

Actualmente, el estado del complejo denuncian que es lamentable y ruinoso, abandonado, convirtiéndose en un foco de insalubridad y peligrosidad. Manifiestan que hay un total de 9 inmuebles de los cuales 5 de ellos están vacíos y uno de ellos sin terminar de construir. Debido a la situación de abandono que presentan los bloques han sido saqueados en su totalidad y algunos tapiados. En el bloque 3, denuncian la situación de una vivienda vacía pública, existiendo viviendas vacías pertenecientes a la inmobiliaria, "venta embargos".

A pesar de su insistencia, con los representantes públicos del Ayuntamiento de Puerto del Rosario, de anteriores mandatos, y a pesar de las peticiones formales dirigidas a Bankia y al Gobierno de Canarias, denunciado la situación de estas viviendas vacías, con el propósito de buscar una solución a las mismas y que las mismas se destinaran al alquiler social, hasta la fecha ninguno de estos organismos público han realizado actuaciones al respecto, para hacer cumplir la función social de la vivienda.

A la vista de estos antecedentes, este Comisionado consideró oportuno incoar queja de oficio, y dirigirse al Ayuntamiento de Puerto del Rosario y al Instituto Canario de la Vivienda, solicitando nos trasladaran información sobre la relación del inventario de las viviendas públicas, situación física de las viviendas, visitas de inspección realizadas, seguimiento de su ocupación, medidas que se van a adoptar para cumplir su función social, así como, la titularidad actual de las mismas.

Se remitió respuesta por parte del Ayuntamiento de Puerto del Rosario, el de 8 de marzo de 2016 (r/e 1384) en la que nos trasladan información de la situación urbanística de las Viviendas del complejo residencial, y concretamente de las manzanas 13 y 14 de dicha zona residencial, cuya propiedad es de Viviendas Sociales e Infraestructura de Canarias, S.A.U (VISOCAN). Nos trasladan literalmente que "VISOCAN les ha informado que fueron vendidas 34 viviendas con

garaje y trastero de la manzana 13 y 24 viviendas garaje y trastero en la manzana 14, quedando 2 viviendas en régimen de alquiler en manzana 13, y 6 viviendas en manzana 14”.

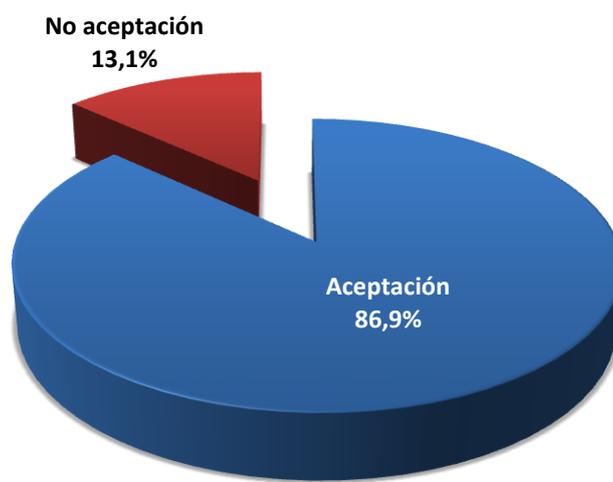
Por otro lado, este Comisionado al no haber obtenido respuesta a la petición de informe realizada con fecha 5 de febrero 2016 (r/s 827), al Instituto Canario de la Vivienda, dicha solicitud de informe fue objeto de un Recordatorio de Deber de Colaborar de fecha 20 de mayo de 2016 (r/s 4265) y posteriormente de Reiteración de su obligación de colaborar y advertencia, con fecha 3 de octubre de 2016 (r/s 7780), sin haber obtenido respuesta a la fecha de cierre de este ejercicio.

CAPÍTULO VI
De las Resoluciones del Diputado del Común

CAPÍTULO VI

De las Resoluciones del Diputado del Común

RESOLUCIONES EMITIDAS	106
Aceptadas	53
Pendientes de respuesta	28
No contestadas	17
No aceptadas	8



La Defensoría del Diputado del Común con ocasión de sus investigaciones, puede formular a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas Canarias, (así como a las empresas concesionarias o prestadoras de servicios públicos vinculadas o dependientes de las mismas) 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 íntegramente disponibles en la página web del Diputado del Común 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.

En el presente ejercicio se han remitido 106 resoluciones, lo que supone un aumento con respecto al año inmediato anterior (62) del 71 por cien, aproximadamente. De las ciento seis

resoluciones de la Diputación del Común, (53) fueron aceptadas en su integridad. Veintiocho (28) figuran pendientes de respuestas, (dado que cuando fueron remitidas y al cierre del ejercicio, estaban dentro del plazo de un mes para ser contestadas). No contestadas, pese a haber expirado el plazo para ello, existen diecisiete (17), de las que se informará a continuación el órgano administrativo que no ha cumplido con su obligación legal de dar la respuesta expresa oportuna en plazo, pero que, no obstante, como existe la obligación ineludible de responder las resoluciones del Diputado del Común, podrán ser aceptadas o no, y en este caso, de forma motivada. Ocho (8) no fueron aceptadas. Todo ello, determina un porcentaje de aceptación de las Resoluciones del Diputado del Común del noventa por cien (87%), (deducidas las pendientes de respuesta y no contestadas) y de no aceptadas del diez por cien (13%), aproximadamente.

Área de Justicia

EQ-0834/2015 Resolución del Diputado del Común por la que se recomendaba al Ayuntamiento de Santa María de Guía, Gran Canaria, reponer al promotor de la queja en sus funciones, en la Oficina Técnica Municipal, en el mismo lugar y condiciones en que se encontraba en el año 2000, antes de ser objeto de múltiples traslados, dentro y fuera del edificio principal, hasta ser ubicado debajo de una escalera, cerca del ascensor.

Resolución no aceptada.

EQ-1583/2015, EQ-0009/2016, EQ-0050/2016, EQ-0156/2016, EQ-0160/2016, EQ-0161/2016, EQ-0175/2016, EQ-0180/2016 y EQ-0485/2016: Resoluciones del Diputado del Común por la que se recomendó al Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma, que, en el caso de que no constaran en su sede las solicitudes que los interesados manifestaban haber enviado, fueran requeridos a fin de que aportaran las copias con el sello original o certificado de Correos, teniendo en cuenta, de acuerdo con la Jurisprudencia citada en la propia Resolución, que los envíos aceptados por el operador al que se encomienda la prestación del servicio postal universal, siguiendo las formalidades previstas en la Ley 30/1992, se considerarán debidamente presentados; recomendando, igualmente, que se procediera a dar trámite a las solicitudes, si se acreditara su presentación conforme a lo expuesto.

Resolución aceptada.

EQ-1770/2015: Resolución del Diputado del Común mediante la que se recomendaba al Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife que, previas las diligencias pertinentes, incoara el correspondiente expediente disciplinario a la Letrada denunciada por no haber propuesto la práctica de las periciales para las que había solicitado, ex profeso, y se le abonaron, determinadas cantidades y, seguido que fuera por todos sus trámites, dictara el acuerdo procedente, debidamente motivado, y con mención expresa a las pruebas practicadas y su resultado; recomendándole, igualmente, a la vista del Acuerdo recaído en el expediente disciplinario ED-43/15 ETO-20/14, por indebida percepción de honorarios, que se procediera a poner en conocimiento del ciudadano las pruebas practicadas y su resultado, comunicándole el razonamiento que dio lugar a concluir que no constaba acreditada ninguna vulneración de las normas del Estatuto de la Abogacía, procediendo de igual manera en lo sucesivo.

La primera Recomendación no fue aceptada, alegando la citada Administración Corporativa la falta de competencias para valorar el acierto o desacierto de las decisiones de un Letrado en un determinado procedimiento. La segunda *Recomendación fue aceptada.*

Resolución aceptada.

EQ-0051/2016: El 19 de febrero de 2016, y con la puntualidad que caracteriza a los Jueces y Magistrados de esta Comunidad Autónoma, la Jueza del Juzgado de Primera Instancia número 3 de San Bartolomé de Tirajana, respondió a la petición de informe de esta Institución, sobre

una posible dilación en la tramitación del procedimiento que afectaba a la promotora de la queja, que, el 4 de marzo de 2015, se había librado oficio a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, interesando el nombramiento de perito, médico-odontólogo, y que fue reiterado, en varias ocasiones, sin respuesta.

A partir de esta queja, el Diputado del Común dictó Resolución por la que recomendaba a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia que, sin más dilación, y con la participación de los organismos afectados, se articularan medidas estables que garantizaran la emisión de los informes médicos que los juzgados y tribunales solicitaran, de forma eficaz y rápida.

Dicha Recomendación no sólo fue aceptada por la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, sino que, mediante escrito de 18 de julio de 2016, en el que ponía en conocimiento de esta Institución, por un lado, que, el 20 de junio de 2016, había procedido a autorizar la realización de la pericial odontológica, y, por otro, ponía en conocimiento de esta Institución, entre las medidas a adoptar, en cumplimiento de la Recomendación, que incluían la propuesta de modificación de la Disposición Adicional Séptima de la Ley 4/2012, de 25 de junio, de medidas administrativas y fiscales, en la redacción dada por la Ley 9/2014, de 6 de noviembre, así como de la Circular de 5 de octubre de 2015, plantear en la Comisión Mixta con el Tribunal Superior de Justicia y con la Secretaría de Gobierno la articulación de un protocolo de actuación para facilitar y agilizar los trámites en la designación de peritos para los Juzgados y Tribunales de Canarias.

Resolución aceptada.

Área de Política Territorial

EQ-1323/2016 y EQ-1534/2015: Resoluciones del Diputado del Común por la que se recordaron, al Ayuntamiento de Telde, los siguientes deberes legales: el de cesar en la ocupación, por la vía de los hechos, del terreno de los particulares; de tramitar y resolver el procedimiento de expropiación forzosa, sobre los terrenos ocupados sin título y, de satisfacer las indemnizaciones correspondientes, derivada de la ilegítima ocupación.

Resolución aceptada.

EQ-1437/2014: Resolución del Diputado del Común por la que se Advirtió al Alcalde Presidente del Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana que si se omitía la ejecución de la demolición que adquirió firmeza en el año 2006, se podría incurrir en un ilícito penal, con recordatorio del deber legal de realizar la demolición de la obra ilegal.

Resolución aceptada.

EQ-0049/2016: Resolución del Diputado del Común a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás, en investigación de oficio, de abonar las cantidades ofrecidas en la expropiación forzosa objeto de la queja, a cuenta del justiprecio definitivo que se fije, sin tener que esperar que sea definitivo en la vía administrativa, en evitación de los cuantiosos costes que generan los intereses de demora, por la lentitud en determinar los justiprecios por la Comisión de Valoraciones de Canarias.

Resolución aceptada.

EQ-0293/2014: Resolución por la que se recordó al Ayuntamiento de Breña Alta su deber legal de: resolver todas las solicitudes de los ciudadanos y de reparar los daños y perjuicios que le ha causado a la interesada por habersele entregado una finca de resultado menor a la que le correspondía en la parcelación urbanística.

Resolución aceptada.

EQ-1715/2015: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó, a la Directora Ejecutiva de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, los siguientes deberes legales: el del restablecimiento de la realidad física alterada por una obra ilegal, de ejercicio inexcusable; de proceder a la ejecución subsidiaria de las 3 órdenes de demolición firmes y de revocar cualquier acto administrativo que sea contrario a la ejecución de las órdenes de demolición firmes.

Resolución no aceptada.

EQ-0817/2015: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó, al Alcalde-presidente del Ayuntamiento de Tinajo, su deber de resolver expresamente y en plazo todas las solicitudes de los ciudadanos, así como de acusar recibo de las solicitudes de los ciudadano e informarle, en el plazo de 10 días, del procedimiento a tramitar y el plazo de su terminación, así como, de los efectos que pueda producir el transcurso del término para resolver.

Resolución aceptada.

EQ-0782/2014: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó al Ayuntamiento de Telde sus deberes legales de: establecer las responsabilidades correspondiente, por no actuar a tiempo ante la obra ilegal; de suspender y precintar a tiempo las obras ilegales detectadas y de ejercitar la potestad disciplinaria ante el funcionario que ha realizado actividades incompatibles con su puesto de trabajo.

Resolución aceptada.

EQ-1404/2015: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó al Ayuntamiento de Gáldar (Alcaldía) los siguientes deberes legales: de aplicar el Derecho vigente al que está sujeto esa Administración municipal; de resolver, todas las solicitudes y cuestiones que los ciudadanos o ciudadanas les planteen, de forma expresa y dentro del plazo fijado en la normativa vigente; de acusar recibo de todas las solicitudes de los ciudadanos y ciudadanas e informarles del contenido del art. 44.2 de la LRJPAC, referenciado en el cuerpo de la resolución y de tramitar y resolver el procedimiento administrativo de Responsabilidad Patrimonial promovido por la promotora de la queja, incoado en febrero de 2015.

Resolución no contestada.

EQ-1227/2014: Resolución, por la que se le recordó, a la Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Telde, el deber legal de inscribir el bien inmueble adquirido en el Catastro Inmobiliario y en el Registro de la Propiedad, así como, el deber de iniciar la recuperación de oficio del bien inmueble usurpado.

Resolución aceptada.

EQ-1810/2015: Resolución por la que se recordó al Ayuntamiento de Breña Alta los requisitos tasados que debe tener un suelo para ser considerado suelo urbano.

Resolución pendiente de respuesta.

Área de Economía y Hacienda

EQ- 0405/2014: Resolución a la Alcaldesa del Ayuntamiento de La Oliva, de Recordatorio del Deber Legal de intentar las notificaciones en los domicilios idóneos, porque constan en el expediente o porque su localización resulta sencilla, antes de acudir a la vía edictal, y la Recomendación de declarar nulo e ineficaz el embargo realizado al interesado, al no ser ajustadas a derecho las notificaciones de la Liquidación y de la Providencia de Apremio, con la consiguiente devolución de lo indebidamente ingresado con sus intereses legales.

Resolución aceptada.

EQ-0775/2014: Resolución al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, en un procedimiento de apremio para el cobro de una multa de tráfico, por la falta de firma del agente notificador, y la Recomendación de declarar nulo de pleno derecho, y sin efectos, el procedimiento sancionador, al no ser ajustada a Derecho la notificación del inicio del procedimiento.

Resolución pendiente de respuesta.

EQ-1245/2014: Resolución al Ayuntamiento de la Villa de Ingenio sobre el recordatorio del deber legal de dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación, y la Recomendación de facilitar la información solicitada por el interesado sobre los gastos y la financiación, incluidas la subvenciones recibidas de otras Administraciones Públicas, para la celebración de la Factoría de Ingenio o el Trasteo Juvenil de la Villa de Ingenio celebrado en el ejercicio de 2006, las empresas que participaron en la promoción de dicho evento y el proceso de selección para determinar las mismas.

Resolución pendiente de respuesta.

EQ-1461/2014: Resolución a la Agencia Tributaria Canaria sobre la aplicación del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados liquidados a un empresario como consecuencia de la adquisición de metales preciosos, oro y joyas de oro, a personas que no tienen la condición de empresarios o profesionales, para su venta en un establecimiento abierto al público, con la Recomendación de dejar sin efecto la liquidación realizada al interesado.

Resolución pendiente de respuesta.

EQ-0007/2015: Resolución al Ayuntamiento de Pájara sobre un aplazamiento y fraccionamiento solicitado por el interesado, dictándose una resolución estimatoria, que no fue notificada con las prescripciones legales por lo que se canceló el plan de pagos establecido. Se recomienda retrotraer las actuaciones, y notificar la resolución por la que se concede el aplazamiento y fraccionamiento, en el domicilio señalado por el sujeto pasivo.

Resolución aceptada.

EQ-0107/2015: Resolución al Ayuntamiento de Arona sobre la actividad de un artista callejero que no ocasiona molestias, y que ese Ayuntamiento debe informar al interesado que los ciudadanos no precisan obtener ninguna clase de autorización para poder realizar esas representaciones en la vía pública, ni presentar proyectos ni abonar tasas o precios públicos ya que, al no requerirse ningún tipo de instalación merecedora de ese nombre (similar a la que precisa un espectáculo público o actividad recreativa) y al percibir sólo lo que voluntariamente desean donar los viandantes, no existe ningún interés público general que deba tutelarse o protegerse con dichos permisos o licencias de los Ayuntamientos, así mismo, que se apruebe una Ordenanza reguladora de actividades y espectáculos públicos, a la mayor brevedad posible.

Resolución pendiente de respuesta.

EQ-0291/2015: Resolución al Consorcio de Tributos de la isla de Tenerife sobre la aplicación de un recargo de apremio tras la modificación de un aplazamiento y fraccionamiento previamente concedido, solicitado el mismo día que se vencía uno de los plazos, y Recomendación de recalcular el aplazamiento sin el recargo de apremio.

Resolución no aceptada.

EQ-0368/2015: Resolución al Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana sobre la falta de abono de los intereses legales con la devolución de la fianza, dos años después de cumplida la obligación que garantizaba el día 26 de diciembre de 2012, y se dicte el Decreto donde se

resuelve devolver la fianza el 13 de marzo de 2015, y Recomendación de abonarle al interesado el interés señalado en el artículo 17 apartado 2 de la Ley General Presupuestaria.

Resolución no aceptada.

EQ-0677/2015: Resolución a la Directora de la Agencia Tributaria Canaria sobre la falta de respuesta a la solicitud de devolución de ingresos indebidos del Impuesto de Sucesiones y Donaciones, y a que se iniciara un procedimiento de revocación, por circunstancias sobrevenidas, y la Recomendación de que se tome en consideración la solicitud de la interesada de inicio del procedimiento de revocación, al quedar acreditada circunstancias sobrevenidas que afectaban a una situación jurídica particular que ponían de manifiesto la improcedencia del acto de liquidación dictado, y haberlo solicitado antes de transcurrir el plazo de prescripción.

Resolución pendiente de respuesta.

EQ- 1681/2015: Resolución al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria sobre sobre la liquidación de una Tasa por la prestación del Servicio de Prevención y Extinción de Incendios, con motivo del incendio de una motocicleta previamente robada, hecho oportunamente denunciado a la Policía Nacional, con la Recomendación de que, no concurriendo el elemento del beneficio establecido en la Ordenanza fiscal Reguladora de la Exacción de la Tasa por Prestación del Servicio de Prevención y Extinción de Incendios del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, y en lo establecido en el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales proceda a la anulación de la Tasa.

Resolución pendiente de respuesta.

EQ-0020/2016: Resolución al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife con la recomendación de proceder a la anulación de los recibos de la Tasa por Ocupación de la Vía Pública de los ejercicios de 2013 y 2014, girados a la interesada, teniendo en consideración que a todos los efectos, se solicitó el cambio de titularidad, acompañando el contrato de traspaso, el día 16 de julio 2013.

Resolución pendiente de respuesta.

Área de Servicios Públicos

EQ-1456/2014: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de San Sebastián de la Gomera 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 que procedan para que acomoden su actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el artículo 103 (CE) y artículo 3 de la LRJPAC.

Resolución pendiente de respuesta.

EQ-0352/2015: Resolución al Consejero de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento del Gobierno de Canarias 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 adoptaran las medidas oportunas que procedan, para que, en la medida de sus posibilidades presupuestarias y de personal, extremaran sus esfuerzos y dotaran de los medios necesarios a los servicios correspondientes, acomodando su actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad, contemplados en el artículo 103 (CE) y artículo 3 de la LRJPAC.

Resolución aceptada.

EQ-0400/2015: Resolución al Consejero de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento del Gobierno de Canarias 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 así como el deber de actuar, en todo caso, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho, y por tanto, de ceñirse estrictamente a lo establecido en la normativa vigente, particularmente, en el caso que nos ocupa, al cumplimiento de lo dispuesto en el art 115.2 (LRJPAC). Asimismo, se recomendó que se adoptaran las medidas oportunas que procedan, para que, en la medida de sus posibilidades presupuestarias y de personal, extremen sus esfuerzos y doten de los medios necesarios a los servicios correspondientes, acomodando su actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad, contemplados en el artículo 103 (CE) y artículo 3 de la LRJPAC.
Resolución aceptada.

EQ-0486/2015: Resolución al Consejero de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento del Gobierno de Canarias 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 adoptaran las medidas oportunas que procedan, para que, en la medida de sus posibilidades presupuestarias y de personal, extremaran sus esfuerzos y dotaran de los medios necesarios a los servicios correspondientes, acomodando su actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad, contemplados en el artículo 103 (CE) y artículo 3 de la LRJPAC.
Resolución aceptada.

EQ-0243/2016: Resolución a la Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Arico por la que se recordó el deber legal de cumplir con lo establecido en el artículo 11 del Reglamento de Participación ciudadana de esa Corporación local y se recomendó que se adoptaran las medidas oportunas que procedan para que se comuniquen, a las Asociaciones, las convocatorias y órdenes del día de las sesiones del Pleno de esa Corporación, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 del Reglamento de Participación ciudadana.
Resolución pendiente de respuesta.

EQ-0408/2016: Resolución a la Presidenta del Cabildo Insular de El Hierro por la que se recomendó que en atención al ejercicio del derecho fundamental previsto en el artículo 23 de la Constitución Española, se permita el ejercicio del derecho de acceso directo al Libro de Resoluciones y Decretos de la Presidencia por parte de los Consejeros y las Consejeras de esa Corporación insular.
Resolución aceptada.

Área de Obras Públicas

EQ-0224/2015: Resolución a la Directora de la Agencia del Medio Urbano y Natural por la que se recomendó que se adoptaran las medidas oportunas que procedan, para que en la medida de sus posibilidades presupuestarias y de personal, extremen sus esfuerzos y doten de los medios necesarios a los servicios correspondientes para que se lleve a cabo una gestión correcta y exhaustiva de las potestades de disciplina urbanística, acomodando su actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad, contemplados en el artículo 103 (CE) y artículo 3 de la LRJPAC.
Resolución aceptada.

EQ-0263/2016: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna por la que se recomendó que se adoptaran las medidas oportunas para que, en adelante, se dicte resolución expresa en todas las instancias que acuse recibo ese

Ayuntamiento, así como, en la medida de sus posibilidades presupuestarias y de personal, extreme sus esfuerzos y doten de los medios necesarios a los servicios correspondientes para que se lleve a cabo una gestión correcta y exhaustiva de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial, acomodando su actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad, contemplados en el *artículo 103 (CE)* y *artículo 3 de la LRJPAC*.

Resolución aceptada.

EQ-0424/2016: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife por la que se recomendó que realizara un seguimiento, de las medidas adoptadas por esa Administración municipal, que permitieran verificar su idoneidad para solucionar el retraso en la tramitación de los expedientes incoados por el Servicio de Gestión y Control de Servicios Públicos, así como, se adoptaran las medidas complementarias que procedieran para dotar, si fuera el caso, de los medios necesarios al Servicio mencionado, para que lleve a cabo una gestión correcta y exhaustiva de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial, acomodando su actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad, contemplados en el *artículo 103 (CE)* y *artículo 3 Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público*.

Resolución pendiente de respuesta.

EQ-0800/2016: Resolución a la Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Güímar en la que se recomendó que se revocara el Decreto de esa Alcaldía-Presidencia, por el que se desestimó la reclamación de responsabilidad patrimonial, estimando la misma por el inadecuado funcionamiento del Servicio Público de mantenimiento de las vías urbanas, dictándose nueva resolución en la que se reconozca la responsabilidad patrimonial y se indemnice por los daños ocasionados a la ciudadana en la cuantía que se considere procedente.

Resolución pendiente de respuesta.

Área de Personas con Discapacidad

EQ-0331/2015: En el trámite de esta queja, se remitió una segunda recomendación dirigida al nuevo regidor del Ayuntamiento de La Oliva, sobre la conveniencia de realizar una evaluación y diagnóstico del nivel de accesibilidad de las obras realizadas y recibidas, consistentes en la Tercera Fase de la Avenida Virgen del Carmen, del núcleo urbano de La Oliva, a fin de hacer ajustes razonables.

Resolución aceptada.

EQ-1326/2015: Resolución dirigida a la Consejería de Bienestar Social del Cabildo de Lanzarote, en virtud de las competencias que tiene delegadas en materia de servicios sociales especializados, para que en coordinación con otros ámbitos administrativos, disponga de los apoyos necesarios para las personas con discapacidad.

Resolución aceptada.

EQ-1143/2015: Resolución dirigida a titular de la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, sobre la necesidad de realizar inspección de centro especializado para la atención de personas con discapacidad, al no constarnos ninguna desde su apertura en el año 2010, así como aprobar de forma inmediata, el Programa Individual de Atención de persona dependiente de usuario de ese centro, ahora en el domicilio familiar.

Resolución pendiente de respuesta.

Área de Servicios Sociales

EQ-0192/2016: Resolución del Diputado del Común dirigida a la Directora General de Políticas Sociales e Inmigración de la Consejería de Empleo Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, de diciembre de 2016, por la que se le recordó el deber legal de dictar y notificar resolución expresa en todas las solicitudes de los ciudadanos, en los plazos establecidos en la Ley, así como el deber legal de actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa, y de adoptar las medidas necesarias para la resolución y notificación de forma expresa de las solicitudes de los ciudadanos, así como, en su caso, de habilitar los medios materiales y técnicos precisos para ello.

Resolución pendiente de respuesta.

EQ-0407/2016: Resolución del Diputado del Común dirigida al Alcalde de Santa Cruz de Tenerife en julio de 2016, por la que se le sugiere el prestar especial atención y seguimiento y ofrecer un trato humanizado y digno en los casos de situaciones sociales extremas.

Resolución pendiente de respuesta.

EQ-0407/2016: Resolución del Diputado del Común dirigida al Alcalde de Santa Cruz de Tenerife en julio de 2016, por la que se le recuerda el deber legal de dictar y notificar resolución expresa en todas las solicitudes de los ciudadanos, en los plazos establecidos en la Ley, así como el deber legal de actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa.

Resolución pendiente de respuesta.

Área de Servicios Urbanos

EQ-0806/2015: Resolución al Gerente del Consejo insular de Aguas de Gran Canaria para que en aquellos casos en que se apreciara del contenido de una solicitud de iniciación de un procedimiento administrativo, que procedía la iniciación de otro procedimiento administrativo distinto, se procediera a advertirlo al interesado, con prontitud, en aras de evitar confusiones y/o dilaciones innecesarias, en la obtención de lo solicitado, dando cumplimiento con ello a los principios que rigen el procedimiento administrativo, particularmente, los de eficacia, buena fe y confianza legítima, por definir criterios de actuación eficientes y de servicio a los ciudadanos.

Resolución aceptada.

EQ-0494/2016: Resolución al Alcalde del Ayuntamiento de Santiago del Teide para que se adoptaran las medidas oportunas para cumplir su obligación 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.

Resolución no aceptada.

EQ-0842/2016: Resolución al Gerente de Emalsa Santa Brígida para que se procediera a dictar las instrucciones oportunas para que, en adelante, fueran respondidas todas las instancias que acusara recibo la empresa, 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 (vigente en ese momento).

Resolución aceptada.

Área de Turismo y Transportes

EQ-1482/2015: Resolución del Diputado del Común por la que se sugirió al Excmo. Sr. Director General de los Registros y del Notariado que dictara Informe aclaratorio sobre la interpretación del derecho a disfrutar de un alojamiento por un tiempo 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-1482/2015: Resolución del Diputado del Común por la que se sugirió a la Comisión General de Codificación (legislativa) del Ministerio de Justicia que dictara Informe aclaratorio sobre la interpretación del derecho a disfrutar de un alojamiento por un tiempo 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.

Área de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

EQ-0928/2015: Resolución al Consejero de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias por la que se recomendó que articulara la coordinación entre los Servicios Insulares, Servicios Especializados de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género con los Juzgados de Violencia sobre la Mujer, en orden al despliegue de una actuación coordinada, de conformidad con lo establecido en el artículo 19.4 y 32.1 y 2 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género; así como, se recomendó que elevara al Consejo Canario de Colegios de Abogados, como órgano representativo y coordinador de los Ilustres Colegios de Abogados de Canarias, la exigencia de dar estricto cumplimiento a lo establecido en el artículo 20 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, en cuanto a una misma dirección letrada.

Resolución pendiente de respuesta.

Área de Comercio y Consumo

EQ-1329/2015: Resolución al Alcalde del Ayuntamiento del Puerto de La Cruz, para que se adoptaran las medidas oportunas para cumplir su obligación de colaborar, con carácter preferente y urgente con esta Defensoría, 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; igualmente, para que se adoptaran las medidas y decisiones correspondientes, para que, en adelante, se dictara resolución expresa en todas las instancias que acusara recibo el 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.

Área de Educación

EQ-1374/2016: Consejería de Educación y Universidades.

Se instó por alumno la implementación del Servicio de Intérprete de Lenguaje de Signos a 30 horas lectivas en Ciclo Formativo de Grado Superior para el curso 2014/2015; del informe remitido por la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa se exponía que el criterio establecido por la Administración pública para la Enseñanza Obligatoria y Postobligatoria era de módulos de 10 horas a la semana. Finalmente se emitió Recomendación

y Sugerencia exigiendo se atendiera a las previsiones legales para el alumnado con discapacidad auditiva y se prestaran los servicios a todo el horario lectivo.

Resolución aceptada.

Área de Trabajo y Función Pública

EQ-0008/2015: Resolución en la que se recordó al Ayuntamiento de San Bartolomé el deber legal del Presidente de la Corporación de incoar expedientes disciplinarios a los funcionarios en los supuestos oportunos; Así como la capacidad para nombrar Instructor del mismo y decretar o alzar la suspensión provisional del expedientado, así como para instruir diligencias previas antes de decidir sobre tal incoación.

También se recomendó que se proceda a tramitar, sin mayor dilación, el expediente de información reservada previo al correspondiente, en su caso, expediente disciplinario; actuación administrativa de la cual informó, a esta Defensoría, que iba a emprender el 9 de octubre de 2015.

Todo ello, en función del Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local.

Resolución pendiente de respuesta.

EQ-0481/2015: Resolución en la que se recordó, a la Consejería de Educación y Universidades, su deber legal de resolución expresa en plazo (recurso de reposición), así como de su notificación y la responsabilidad de las autoridades y el personal personal competente para ello, si no lo hicieren.

Resolución pendiente de respuesta.

EQ- 0626/2015: Resolución en la que se sugirió, a la Consejería de Turismo, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, la elaboración del Decreto por el que se regulen las actividades de turismo activo y complementario estableciendo, o haciendo remisiones claras a la normativa que las regula, las titulaciones que permitan, según las diferentes categorías de responsabilidad y cualificación, trabajar en el sector reglamentado.

Resolución aceptada.

EQ-0143/2015: Resolución en la que se recomendó a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias que el Consejo Canario de Formación Profesional proceda a instar la realización de un estudio sobre la pertinencia o no de programar en próximas convocatorias la evaluación y acreditación de las cualificaciones relacionadas con la mecánica de automóviles (ej.: Mantenimiento del motor y sus sistemas auxiliares) y agente de la propiedad inmobiliaria (ej.: "Gestión Comercial Inmobiliaria.").

Resolución aceptada.

EQ-0241/2015: Resolución en la que se recordó, al Cabildo de Gran Canaria, su deber legal de aceptar las solicitudes dirigidas a la Administración cuando cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 70.1 de la Ley 30/1991, de REJAP-PAC.

Resolución pendiente de respuesta.

EQ-0705/2015: Resolución en la que se recordó, al Cabildo de Gran, su deber legal de adecuar los procedimientos de provisión de puestos de trabajo a los principios de igualdad, mérito y capacidad.

Por ello, se recomendó que se procediese a la inmediata convocatoria de los procedimientos reglamentarios de provisión de puestos de trabajo vacantes en la Corporación Insular, cesando en el uso abusivo e irregular que de las comisiones de servicio voluntarias y sus prórrogas; por cuanto conculcan los derechos de los empleados públicos insulares.

Todo ello, en función de la Constitución y el Estatuto Básico del Empleado Público.
Resolución aceptada.

EQ-1346/2015: Resolución en la que se recordó, al Servicio Canario de Empleo del Gobierno de Canarias, su deber legal de resolución expresa en plazo, notificación y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello.

Por ello, se recomendó que se adoptasen las iniciativas oportunas para impedir que se vuelva a dictar resolución expresa, a una reclamación en un periodo de tiempo excesivo (374 días).

De igual manera, se sugirió proceder a la investigación del supuesto planteado, determinando los motivos del retraso en la resolución, que deberán ser comunicados a la Defensoría; estableciendo, en su caso, la responsabilidad del personal al servicio de ese organismo autónomo, que dio lugar a la actuación irregular, tomando las medidas disciplinarias oportunas.

Resolución aceptada.

EQ-01617/2015: Resolución en la que se recordó, a la Consejería de Educación y Universidades, su deber legal de resolución expresa en plazo (recurso de reposición), así como de su notificación y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello, si no lo hicieren. Todo ello, en función de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de RJAP-PAC.

Resolución pendiente de respuesta.

EQ-1805/2015: Resolución en la que se recordó, al Servicio Canario de la Salud, su deber legal de resolución expresa en plazo, así como de su notificación y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello, si no lo hicieren. De igual manera, el principio de eficacia que rige la actividad de las Administraciones Públicas y el criterio de celeridad en la tramitación de los procedimientos. También se recomendó: Dar respuesta a los escritos presentados por la reclamante; Resolver, en función del principio de eficacia y celeridad administrativa, así como del deber de orden riguroso de incoación, el procedimiento selectivo convocado.

El Servicio Canario de empleo comunicó la publicación de la Resolución del Tribunal Coordinador de las pruebas selectivas para la provisión de plazas básicas vacantes de la categoría de referencia, por la que se modifica la relación definitiva de aspirantes que ha superado la fase de oposición con indicación de la puntuación obtenida en la fase de concurso, en ejecución de lo dispuesto por la Sentencia 389/2016, dictada por el Tribunal Superior de Justicia de Canarias con fecha 26 de julio de 2016.

Por último, se personó el sindicato al que pertenecía la ciudadana, a quien se le informó de forma detallada el estado de tramitación del proceso selectivo de la categoría de Grupo de Gestión de la Función Administrativa.

Resolución aceptada.

EQ-0021/2016: Resolución en la que se recomendó, al Cabildo de Lanzarote, facilitar a la reclamante un certificado del tiempo trabajado en el que se contemple la totalidad del periodo establecido por sentencia judicial, que declaraba nulo el despido y condenaba a la parte demandada a la readmisión de la parte actora en su puesto de trabajo, en las mismas condiciones que regían con anterioridad al despido, manteniéndose en situación de alta en la Seguridad Social durante el correspondiente periodo.

Resolución aceptada.

EQ-0146/2016: Resolución en la que se recordó, a la Consejería de Educación y universidades 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.

Resolución aceptada.

EQ-0413/2016: Resolución en la que se recordó, a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias la obligación de aplicar los principios de igualdad, mérito y capacidad en el acceso a la función pública. Asimismo, 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. Por último, se indicó que los actos de las Administraciones Públicas que lesionan derechos y libertades de amparo constitucional son nulos de pleno derecho. También se recomendó: Permitir concurrir en un proceso selectivo y en cualquier otro que se convoque a la 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; Declarar la nulidad de los actos que impidieron el acceso a la interesada al proceso selectivo para el acceso a la condición de personal estatutario fijo en plazas básicas vacantes de la categoría de Grupo Auxiliar Administrativo de la Función Administrativa en los órganos de prestación de servicios sanitarios del Servicio Canario de la Salud, convocado por Resolución de la Dirección General de Recursos Humanos de 23 de septiembre de 2014; Retrotraer las actuaciones al momento en que se produjo tal circunstancia, continuando con el procedimiento establecido normativamente.

Resolución no aceptada.

EQ-0553/2016: Resolución en la que se recordó a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, así como a dos empresas concesionarias del servicio de transporte sanitario terrestre, en relación con la posible prohibición del desarrollo de actividades de voluntariado en la Cruz Roja, el concepto de voluntariado y sus principios. Así mismo, la imposibilidad de extinción del contrato de trabajo a quien realice actividades de voluntariado.

Resolución pendiente de respuesta.

EQ-0601/2016: Resolución en la que se recordó a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias su deber legal de resolución expresa y notificación 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 aceptada.

EQ-0631/2016: Resolución en la que se recordó al Cabildo de Gran Canaria su deber legal de resolución expresa y notificación en plazo (solicitud) y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello.

Resolución aceptada.

EQ-0678/2016: Resolución en la que se recordó, a la Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias, su deber legal de resolución expresa en plazo (recurso de reposición), así como de su notificación y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello, si no lo hicieron.

Resolución aceptada.

EQ-0698/2016: Resolución en la que se recomendó a la Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias: Resolver el traslado de enseñanzas del I.E.S. La Laguna al I.E.S. San Benito; Adjudicar destino definitivo en el I.E.S. San Benito al personal funcionario de carrera afectado por el traslado de las enseñanzas del I.E.S. La Laguna al I.E.S. San Benito.

Resolución no aceptada.

EQ-0790/2016: 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 (solicitud), así como su notificación y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello. Además, del de adoptar las medidas necesarias para la aplicación efectiva de la normativa vigente sobre prevención de riesgos y salud laboral, vinculado al derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

El referido Departamento informó a la Defensoría de que se habían realizado todas las actuaciones previstas en la normativa vigente para adaptar el puesto de trabajo a las condiciones de salud de la funcionaria según lo señalado por el médico de medicina del trabajo y por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Dirección General de Función Pública.

Resolución aceptada.

EQ-0802/2016: Resolución en la que se recordó, a la Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias, su deber legal de resolución expresa en plazo (recurso de reposición), así como de su notificación y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello, si no lo hicieren.

Resolución aceptada.

EQ-0906/2016: Resolución en la que se recordó a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias su deber legal de resolución expresa y notificación en plazo (solicitud) y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello.

Resolución pendiente de respuesta.

EQ-0983/2016: Resolución en la que se recordó al Ayuntamiento de Teguiise su deber legal de resolución expresa y notificación en plazo (solicitud) y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello.

Resolución aceptada.

EQ-1039/2016: Resolución en la que se recordó, a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, su deber legal de resolución expresa (recurso de alzada) en plazo, notificación y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello. Además, se recomendó dar respuesta al recurso interpuesto.

Resolución pendiente de respuesta.

EQ-1055/2016: Resolución en la que se recordó al Ayuntamiento de Mazo su deber legal de resolución expresa y notificación en plazo (solicitud) y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello.

Resolución aceptada.

EQ-1073/2016: Resolución en la que se recordó, a la Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias, su deber legal de resolución expresa en plazo (recurso de reposición), así como de su notificación y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello, si no lo hicieren. Además, se recomendó dar respuesta al recurso interpuesto.

Resolución aceptada.

EQ-1073/2016: Resolución en la que se recordó, a la Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias, su deber legal de resolución expresa en plazo (solicitud), así como de su notificación y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello, si no lo hicieren.

Resolución pendiente de respuesta.

EQ-1087/2016: Resolución en la que se recordó, al Ayuntamiento de Ingenio, su deber legal de resolución expresa en plazo (solicitud), así como de su notificación y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello, si no lo hicieren. Además, se recomendó dar respuesta a la solicitud realizada.

Resolución pendiente de respuesta.

EQ-1125/2016: Resolución en la que se recordó, a la Universidad de La Laguna, su deber legal de resolución expresa en plazo, así como de su notificación y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello, si no lo hicieren. Además, se recomendó dar respuesta a la solicitud realizada.

Resolución aceptada.

EQ-1399/2016: Resolución en la que se recordó, al Ayuntamiento de Guía de Isora, su deber legal de resolución expresa en plazo (solicitud), así como de su notificación y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello, si no lo hicieren. Además, se recomendó dar respuesta a la solicitud realizada.

Resolución pendiente de respuesta.

Área de Menores

EQ-0506/2014: Resolución del Diputado del Común por la que se recomendó a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia desarrollar y poner en funcionamiento un protocolo de coordinación entre el órgano administrativo responsable de Programas de Adopción y el de Acogimiento Familiar en Familia Ajena o Profesionalizada con la finalidad de establecer la distribución de funciones y competencias profesionales en ambos órganos, así como el itinerario de la intervención en procesos de adoptabilidad de un menor o la derivación de éste último al programa de acogimiento evitando su institucionalización.

Resolución no contestada.

EQ-1519/2014: Resolución del Diputado del Común por la que se recomendó al Ayuntamiento de San Bartolomé acordar la realización de una información reservada, previo a la incoación de un procedimiento disciplinario, donde se establezcan las responsabilidades oportunas, entre el personal que intervino en las actuaciones realizadas en relación con una menor, por el comportamiento irregular desordenado y que soslaya los principios básicos en los procedimientos administrativos de atención integral a los menores.

Resolución no aceptada

EQ-1359/2015: Resolución del Diputado del Común por la que se recuerda a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia del Gobierno de Canarias la obligación de elaborar un plan individualizado de protección de los menores bajo su tutela o guarda; de aplicar un programa de reintegración familiar; la finalidad del acogimiento familiar, sus modalidades, su procedimiento y desarrollo; además de los derechos de los acogedores familiares y los menores acogidos. Todo ello, ante la falta de prestación del servicio de apoyo al acogimiento familiar, por parte de la entidad Quórum 77.

Los deberes legales citados se encuentran establecidos en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de Modificación Parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

La Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias informó a la Defensoría de la conclusión del proceso de contratación de un servicio de similares características al cesado y que, desde el cese del anterior contrato para dar servicio a los menores y familias acogentes se determinó:

-El contacto activo por parte del personal técnico de la Dirección General con las familias afectadas para derivar a recursos con los que se mantienen otros contratos y que puedan mantener la prestación de un servicio de apoyo, o el apoyo y prestación directa de las atenciones que requieran

-Los casos que requieren o requerían mantener una intervención profesional de ámbito psicológico y que por algún tipo de conflictividad requerían un punto donde encontrarse la familia-menor-padres controlado están derivados a los Gabinetes Psicológicos Tamayada y Ansite, que presta servicios en todas las islas y comarcas y con los que esta Consejería mantiene contrato de servicios.

-Así mismo, también se recabó la colaboración para algunos casos de otras entidades como Aldeas Infantiles SOS, que mantienen espacios para puntos de encuentro.

Resolución aceptada.

EQ-0233/2016: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó al Ayuntamiento de Santa Lucía el contenido jurídico del interés superior del menor y sus criterios de aplicación; la detección precoz de las situaciones que perjudiquen el desarrollo del menor, como principio rector de la actuación de los poderes públicos; la obligación de auxilio y atención inmediato a menores en situaciones de riesgo, maltrato o desamparo y el marco conceptual legal de los conceptos jurídicos de riesgo y desamparo.

Los deberes legales citados se encuentran establecidos en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de Modificación Parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil y la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de atención integral a los menores,

Además, se recomendó responder con inmediatez ante los casos de presunto riesgo o desamparo de un menor, ante indicios graves que pudiesen requerir de la toma de medidas de protección de aquel, en aras de una detección precoz de circunstancias que perjudiquen su desarrollo personal, familiar, social o educativo, en su bienestar o en sus derechos. A su vez, se instó la rápida investigación oportuna a los efectos de constatar los hechos puestos en conocimiento de sus Servicios Sociales.

El Diputado del Común recibió, con posterioridad, un informe de la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias en el que se puso en conocimiento de la Defensoría que “...la menor ingresa (...) bajo medida cautelar (...) en el Centro de Ejecución de Medidas Judiciales (...) en internamiento terapéutico semiabierto...”

Resolución pendiente de respuesta.

EQ-0254/2016: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia su deber legal de resolución expresa en plazo (solicitud) y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello.

Los deberes legales citados se encuentran establecidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, LRJPAC.

Además, se recomendó que se diese respuesta a la solicitud del reclamante, donde interesaba el certificado de reconocimiento del derecho de familia numerosa a los efectos educativos, para beneficiarse del descuento por familia numerosa en los derechos de matriculación y examen previstos en el artículo 12.2a) de la ley 40/2003 de 18 de noviembre de Protección a las Familias Numerosas.

Resolución no contestada.

EQ-0366/2016: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias la obligación de respeto y promoción de los derechos del niño; la supervisión de aquellos espacios en los que permanecen habitualmente niños y niñas, en lo que se refiere a sus condiciones físico-ambientales, higiénico-sanitarias; la creación y disposición de espacios diferenciados para el

uso de los menores, dotándoles del mobiliario urbano adecuado, con garantía de las condiciones de seguridad y considerando especialmente las dificultades de movilidad de los menores discapacitados; la garantía para todas las personas de un uso no discriminatorio, independiente y seguro de los espacios públicos urbanizados, con el fin de hacer efectiva la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal.

Los deberes legales citados se encuentran establecidos en la Convención de los Derechos de los Niños, de 20 de noviembre de 1989; la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor; la Ley de Atención Integral a los Menores; el Real Decreto 505/2007, de 20 de abril y el Documento Técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados (desarrollado mediante Orden Ministerial 561/2010).

Además, se sugirió 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. Igualmente, contemplar un apartado específico de la citada norma para definir el marco de seguridad y accesibilidad para los menores con discapacidad.

Por último, se recomendó establecer un periodo breve de adecuación, a la citada norma, de los parques infantiles existentes, disponer un régimen de sanciones en caso de incumplimiento y determinar el protocolo de inspección y control de los parques infantiles.

Resolución no contestada.

EQ-0600/2016: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó a la Dirección General de Protección a la infancia y la Familia del Gobierno de Canarias la supremacía del interés superior del menor como principio rector de la acción administrativa; la legitimación de la Entidad Pública que ostente la tutela o guarda de un menor para solicitar la autorización judicial para el ingreso del menor en los centros de protección específicos de menores con problemas de conducta y la facultad de autorizar la inmediata adopción del ingreso por razones de urgencia.

El deber legal citado y las facultades vinculadas al mismo, se encuentra establecido en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor.

Además, se recomendó, en función del Dictamen Psicosocial emitido por técnicos de la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia del Gobierno de Canarias y de los estudios actualizados preceptivos, instar ante la autoridad judicial el procedimiento, regulado por el artículo 778 bis de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, con el objetivo de obtener autorización para el ingreso de una menor en un centro de protección específico de menores con problemas de conducta.

Resolución no contestada.

EQ-0644/2016: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias la nulidad de los actos administrativos que lesionen los derechos y libertades susceptibles de amparo constitucional y los dictados prescindiendo total y absolutamente del procedimiento legalmente establecido o de las normas que contienen las reglas esenciales para la formación de la voluntad de los órganos colegiados. De igual manera, se indicó el derecho de todas las personas a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos. También la posibilidad de declaración de oficio de la nulidad de los actos administrativos que hayan puesto fin a la vía administrativa o que no hayan sido recurridos en plazo. Se incidió en la primacía del interés superior de los mismos sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir y se expusieron sus criterios de interpretación, así como el derecho del menor a ser informado y oído.

Los deberes legales citados y la normativa vinculada o complementaria de los mismos, se encuentran establecidos en la Constitución española; la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de

protección jurídica del menor, de modificación del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil y la LRJPAC.

Además, se recomendó, proceder, tras la investigación del caso expuesto, a instar la declaración de nulidad de la Resolución de la Viceconsejería de Políticas Sociales de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias (nº...), que declaraba, de modo provisional, la situación de desamparo de las menores (...). De igual manera, se instará la nulidad de todos los actos posteriores a aquella.

Asimismo, se exhortó al Departamento a realizar todas las actuaciones oportunas en la tramitación del expediente de declaración de desamparo. En particular: que las menores sean oídas, que la madre pueda realizar alegaciones en vía administrativa y que la señora (...) pueda, en su caso, formular oposición a la resolución que se establezca, con asistencia letrada.

Resolución no contestada.

EQ-0914/2016: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria la obligación de respeto y promoción de los derechos del niño; la supervisión de aquellos espacios en los que permanecen habitualmente niños y niñas, en lo que se refiere a sus condiciones físico-ambientales, higiénico-sanitarias; la creación y disposición de espacios diferenciados para el uso de los menores, dotándoles del mobiliario urbano adecuado, con garantía de las condiciones de seguridad y considerando especialmente las dificultades de movilidad de los menores discapacitados; la garantía para todas las personas de un uso no discriminatorio, independiente y seguro de los espacios públicos urbanizados, con el fin de hacer efectiva la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal.

Resolución aceptada.

EQ-1141/2016: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia su deber legal de resolución expresa en plazo (recurso de alzada) y notificación, así como la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello.

Los deberes legales citados se encuentran establecidos en la LRJPAC.

Además, se recomendó que se resolviese el recurso de alzada presentado por el ciudadano.

Resolución no contestada.

EQ-1162/2016: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia su deber legal de resolución expresa en plazo (solicitud) y notificación, así como la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello.

Los deberes legales citados se encuentran establecidos en la LRJPAC.

Además, se recomendó que se diese respuesta a la solicitud del reclamante, donde interesaba la renovación del título de familia numerosa

Resolución no contestada.

EQ-1335/2016: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia su deber legal de resolución expresa en plazo (solicitud) y notificación, así como la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello.

Los deberes legales citados se encuentran establecidos en la LRJPAC.

Además, se recomendó que se diese respuesta a la solicitud del reclamante, donde interesaba la renovación del título de familia numerosa

Resolución no contestada.

EQ-1340/2016: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia su deber legal de resolución expresa en plazo

(solicitud) y notificación, así como la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello.

Los deberes legales citados se encuentran establecidos en la LRJPAC.

Además, se recomendó que se diese respuesta a la solicitud del reclamante, donde interesaba la renovación del título de familia numerosa

Resolución no contestada.

EQ-1380/2016: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia su deber legal de resolución expresa en plazo (solicitud) y notificación, así como la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello.

Los deberes legales citados se encuentran establecidos en la LRJPAC.

Además, se recomendó que se diese respuesta a la solicitud del reclamante, donde interesaba la renovación del título de familia numerosa

Resolución no contestada.

EQ- 1385/2016: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia su deber legal de resolución expresa en plazo (solicitud) y notificación, así como la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello.

Los deberes legales citados se encuentran establecidos en la LRJPAC.

Además, se recomendó que se diese respuesta a la solicitud del reclamante, donde interesaba la renovación del título de familia numerosa

Resolución no contestada.

EQ-1491/2016: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia su deber legal de resolución expresa en plazo (solicitud) y notificación, así como la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello.

Los deberes legales citados se encuentran establecidos en la LRJPAC.

Además, se recomendó que se diese respuesta a la solicitud del reclamante, donde interesaba el título de familia numerosa

Resolución no contestada.

EQ-1586/2016: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia su deber legal de resolución expresa en plazo (solicitud) y notificación, así como la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello.

Los deberes legales citados se encuentran establecidos en la LRJPAC.

Además, se recomendó que se diese respuesta a la solicitud del reclamante, donde interesaba el título de familia numerosa

Resolución no contestada.

EQ-1630/2016: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia su deber legal de resolución expresa en plazo (solicitud) y notificación, así como la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello.

Los deberes legales citados se encuentran establecidos en la LRJPAC.

Además, se recomendó que se diese respuesta a la solicitud del reclamante, donde interesaba el título de familia numerosa

Resolución no contestada.

EQ-1636/2016: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia su deber legal de resolución expresa en plazo (solicitud) y notificación, así como la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello.

Los deberes legales citados se encuentran establecidos en la LRJPAC.

Además, se recomendó que se diese respuesta a la solicitud del reclamante, donde interesaba el título de familia numerosa

Resolución no contestada.

EQ-1715/2016: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia su deber legal de resolución expresa en plazo (solicitud) y notificación, así como la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello.

Los deberes legales citados se encuentran establecidos en la LRJPAC.

Además, se recomendó que se diese respuesta a la solicitud del reclamante, donde interesaba la renovación del título de familia numerosa.

Resolución no contestada.

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.

El presente capítulo viene motivado por la falta de remisión en plazo por algunas Administraciones Públicas de Canarias (AAPP) de los informes solicitados por esta Diputación del Común, para la investigación de las correspondientes quejas, que obrando así, demoran la investigación de la Defensoría 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 a la Ciudadanía*.

La gestión que se realiza en la Diputación del Común, en orden a que se nos remita la información solicitada para la investigación de las quejas es la siguiente: 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, de que se le va a declarar obstruccionista, si no remite su informe en el plazo de 5 días y, finalmente, si venciera este mismo, se le declarará Obstruccionista y entorpecedor de la labor de esta Defensoría.

Así, 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.

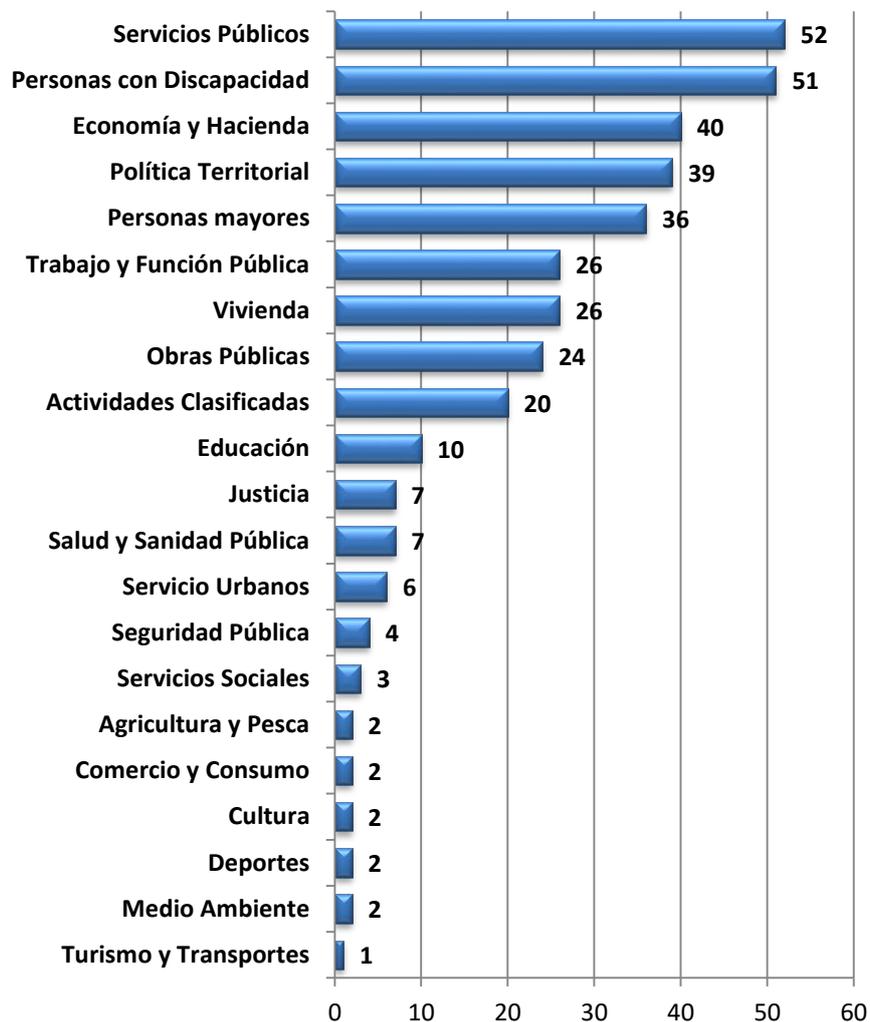
Por lo anterior, se han enviado 362 resoluciones recordando el deber legal de colaborar con las investigaciones de esta Diputación; 134 Advertencias de declaración de obstruccionismo y se han declarado 6 de Obstruccionismo, que luego se detallaran.

De lo expuesto, se puede decir que se ha mejorado la colaboración con las investigaciones del Diputado del Común, al haber bajado el número de requerimientos remitidos por esta Defensoría con respecto a los años anteriores, pero tenemos que seguir distinguiendo a algunas AAPP como no realizadoras de un *Buen Servicio a la Ciudadanía* o más bien calificarlas de *Mala Administración*.

I.- Relación de Administraciones Públicas de Canarias (362) 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 Servicios Públicos (52):

- Ayuntamiento de Valleseco: EQ-0068/2016.
- Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento: EQ-0239/2016.
- Ayuntamiento de Arico: EQ-0243/2016.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: EQ-0278/2016.
- Ayuntamiento de Haría: EQ-0279/2016.
- Consejo Insular de Aguas de La Palma: EQ-0433/2016.
- Ayuntamiento de San Juan de la Rambla: EQ-0470/2016.
- Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento: EQ-0593/2016.
- Ayuntamiento de Tazacorte: EQ-0610/2016.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: EQ-0745/2016.
- Ayuntamiento de Haría: EQ-0969/2016.
- Ayuntamiento de Antigua: EQ-0144/2015.
- Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento: EQ-0352/2015.
- Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento: EQ-1248/2015.
- Ayuntamiento de Santiago del Teide: EQ-1248/2015.

- Ayuntamiento de Mogán: EQ-1325/2015.
- Ayuntamiento de Granadilla: EQ-1367/2015.
- Ayuntamiento de Agulo: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de El Paso: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Fuencaliente: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Puerto de la Cruz: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Puntallana: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Tías: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Valle Gran Rey: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Vallehermoso: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Yaiza: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Arucas: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Artenara: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Teror: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Valleseco: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Ingenio: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Los Realejos: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Valsequillo: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Granadilla de Abona: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Güímar: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Garachico: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Tejeda: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de San Miguel de Abona: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Icod de los Vinos: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de La Orotava: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de El Rosario: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Mogán: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de El Tanque: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Candelaria: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Haría: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Gáldar: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Santa María de Guía: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Santa Brígida: EQ-1453/2015.

2.- Área de Personas con Discapacidad (51):

- Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda (Dirección General de Dependencia y Discapacidad): EQ-1394/2014, EQ-0223/2015, EQ-0295/2015, EQ-0304/2015, EQ-0321/2015, EQ-0415/2015, EQ-0425/2015, EQ-0743/2015, EQ-0793/2015, EQ-0842/2015, EQ-0858/2015, EQ-0905/2015, EQ-0929/2015, EQ-0949/2015, EQ-1061/2015, EQ-1062/2015, EQ-1066/2015, EQ-1074/2015, EQ-1083/2015, EQ-1090/2015, EQ-1104/2015, EQ-1160/2015, EQ-1673/2015, EQ-1772/2015, EQ-0041/2016, EQ-0083/2016, EQ-0205/2016, EQ-0440/2016, EQ-0454/2016, EQ-0484/2016, EQ-0489/2016, EQ-0490/2016, EQ-0501/2016, EQ-0502/2016, EQ-0508/2016, EQ-0515/2016, EQ-0524/2016, EQ-0525/2016, EQ-0531/2016, EQ-

- 0576/2016, EQ-0719/2016, EQ-0722/2016, EQ-0741/2016, EQ- 0798/2016, EQ-0833/2016, EQ-0889/2016, EQ-1204/2016.
- Cabildo de La Palma: EQ-0684/2015.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: EQ-1703/2016.
- Ayuntamiento del Puerto de La Cruz: EQ-1055/2015.
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: EQ-1720/2015.

3.- Área de Economía y Hacienda (40):

- Agencia Tributaria Canaria: EQ-1209/2014, EQ-0966/2015, EQ-1202/2015, EQ-1297/2015, EQ-1731/2015, EQ-0024/2016, EQ-0027/2016, EQ-0110/2016, EQ-0230/2016, EQ-0234/2016, EQ-0310/2016, EQ-0471/2016, EQ-0547/2016, EQ- 0583/2016, EQ-0641/2016 y EQ-0646/2016.
- Consejería de Hacienda del Gobierno de Canarias: EQ-0590/2014.
- Consejería de Empleo del Gobierno de Canarias: EQ-0332/2016.
- Servicio Canario de Salud: EQ-1531/2015.
- Cabildo de Tenerife: EQ-0141/2014.
- Consorcio de Tributos de Tenerife: EQ- 1454/2015.
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: EQ-0180/2015, EQ-1045/2015, EQ-1144/2015, EQ-1567/2015 y EQ-0031/2016.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: EQ-1800/2015, EQ-0422/2016 y EQ-0561/2016.
- Ayuntamiento de Pájara: EQ-1758/2015.
- Ayuntamiento de Teguiise: EQ-1452/2015.
- Ayuntamiento de La Oliva: EQ-1494/2015.
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: EQ-0895/2014.
- Ayuntamiento de Telde: EQ-1644/2015.
- Ayuntamiento de Ingenio: EQ-1245/2014.
- Ayuntamiento de Mogán: EQ-0447/2015.
- Ayuntamiento de San Bartolomé: EQ-1185/2015 y EQ-0482/2016.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: EQ-1216/2015.
- Ayuntamiento de Alajeró: EQ-0547/2016.

4.- Área de Política Territorial (39):

- Ayuntamiento de Agüimes: EQ-1626/2015.
- Ayuntamiento de Arona: EQ-0630/2014 y EQ-0646/2014.
- Ayuntamiento de Arucas: EQ- 1221/2013.
- Ayuntamiento de Breña Alta: EQ-1810/2015 (2).
- Ayuntamiento de Candelaria: EQ-1445/2012 y EQ-0130/2015.
- Ayuntamiento de El Paso: EQ-0672/2014 y EQ-0348/2015.
- Ayuntamiento de El Rosario: EQ-0304/2014 y EQ-0897/2015.
- Ayuntamiento de Guía de Isora: EQ-1204/2015.
- Ayuntamiento de Granadilla de Abona: EQ-1075/2015.
- Ayuntamiento de Haría: EQ-0760/2016.
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: EQ-1184/2013, EQ-0226/2015, EQ-1461/2015 y EQ-1688/2015, EQ-0069/2016, EQ-0333/2016 y EQ-0578/2016.
- Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane: EQ-0386/2016.
- Ayuntamiento de Mogán: EQ-0169/2012 y EQ-0546/2016.
- Ayuntamiento de Pájara: EQ-1707/2015.

- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana. EQ-0602/2016.
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: EQ-0221/2016.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: EQ-1262/2014 y EQ-1085/2015 (Gerencia de Urbanismo).
- Ayuntamiento de Santa Lucía: EQ-1011/2016.
- Ayuntamiento de Telde: EQ-1534/2015 y EQ-1272/2016.
- Ayuntamiento de Tías: EQ-0906/2015.
- Ayuntamiento de Tinajo: EQ-0817/2015.
- Ayuntamiento de Yaiza: EQ-1170/2016.
- Consejería de Obras Públicas y Transportes: EQ-1613/2015.
- Agencia de Protección de Medio Urbano y Natural: EQ-0037/2016.
- Gerencia Regional del Catastro: EQ-0588/2016.

5.- Área de Personas Mayores (36):

- Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda (Dirección General de Dependencia y Discapacidad): EQ-0082/2015, EQ-0087/2015, EQ-0196/2015, EQ-0247/2015, EQ-0265/2015, EQ-0280/2015, EQ-0306/2015, EQ-0310/2015, EQ-0335/2015, EQ-0340/2015, EQ-0416/2015, EQ-0443/2015, EQ-0466/2015, EQ-0468/2015, EQ-0593/2015, EQ-0603/2015, EQ-0642/2015, EQ-0660/2015, EQ-0672/2015, EQ-0679/2015, EQ-0690/2015, EQ-0698/2015, EQ-0789/2015, EQ-0849/2015, EQ-0872/2015, EQ-0918/2016, EQ-0940/2016, EQ-1010/2015, EQ-1031/2015, EQ-1036/2015, EQ-1156/2015, EQ-1171/2015, EQ-1194/2015, EQ-1254/2015, EQ-1309/2015, EQ-067/2016.

6.- Área de Trabajo y Función Pública (26):

- Ayuntamiento LPGC: EQ-0133/2016.
- Ayuntamiento La Oliva: EQ-0646/2015.
- Ayuntamiento San Bartolomé de Tirajana: EQ-0278/2015.
- Ayuntamiento de S/C de La Palma: EQ-1775/2015
- Cabildo de Gran Canaria: EQ-0868/2015 y EQ-0870/2015.
- Consejería de Educación y Universidades: EQ-0280/2014, EQ-1069/2014, EQ-1580/2015, EQ-0146/2016 (2), EQ-0247/2016 y EQ-0492/2016.
- Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda: EQ-0601/2016.
- Servicio Canario de Empleo: EQ-1346/2015, EQ-1616/2015 y EQ-1637/2015.
- Consejería de Hacienda: EQ-0772/2016.
- Consejería de Sanidad: EQ-1475/2015 y EQ-0617/2016.
- Servicio Canario de la Salud: EQ-1776/2015, EQ-0397/2016 y EQ-0456/2016.
- Fundación Canaria de Investigación Sanitaria: EQ-1034/2015.
- Consejería de Turismo, Cultura y Deportes: EQ-0080/2016.
- Dirección General de Seguridad y Emergencias: EQ-1776/2015

7.- Área de Vivienda (26):

- Instituto Canario de la Vivienda: EQ-0015/2016, EQ-0101/2016, EQ-0109/2016, EQ-0127/2016, EQ-0136/2016, EQ-0150/2016, EQ-0164/2016, EQ-0269/2016, EQ-0655/2016, EQ-0672/2016, EQ-0715/2016, EQ-0903/2016, EQ-0938/2016, EQ-1063/2016, EQ-0308/2015, EQ-0412/2015, EQ-0985/2015, EQ-1315/2015, EQ-1334/2015, EQ-1340/2015, EQ-1381/2015, EQ-1399/2015, EQ-1525/2015, EQ-1680/2015, EQ-1709/2015 y EQ-1725/2015.

8.- Área de Obras Públicas (24):

- Ayuntamiento de Barlovento: EQ-0153/2016.
- Puertos Canarios: EQ-0458/2015.
- Ayuntamiento de La Victoria de Acentejo: EQ-0926/2015 (2).
- Cabildo Insular de Gran Canaria: EQ-1039/2013.
- Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural: EQ-0222/2014.
- Ayuntamiento de Telde: EQ-1621/2014 (2).
- Consejería de Obras Públicas y Transportes: EQ-1621/2014.
- Consejo Insular de Aguas de La Palma: EQ-0486/2014.
- Ayuntamiento de Los Realejos: EQ-0588/2015 (2).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: EQ-1328/2015.
- Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria: EQ-0199/2016 (2).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: EQ-0424/2016.
- Consejo Insular de Aguas de La Palma: EQ-0433/2016.
- Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera: EQ-0545/2016.
- Ayuntamiento de Güimar: EQ-0800/2016.
- Ayuntamiento de Antigua: EQ-0144/2015.
- Ayuntamiento de Arrecife: EQ-0944/2016.
- Ayuntamiento de Puerto de La Cruz: EQ-1024/2016.
- Cabildo Insular de Tenerife: EQ-1189/2016.
- Ayuntamiento de Candelaria: EQ-1189/2016.

9.- Área de Actividades Clasificadas (20):

- Ayuntamiento de La Matanza de Acentejo: EQ-1602/2015.
- Ayuntamiento de Güimar: EQ-0158/2016.
- Ayuntamiento de Granadilla de Abona: EQ-1077/2015, EQ-1356/2015, EQ-1384/2015 y EQ-1383/2015.
- Ayuntamiento Puerto de La Cruz: EQ-0219 y EQ-0220/2016.
- Ayuntamiento de La Victoria: EQ-0636/2016.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: EQ-0316/2016, EQ-1367/2014 y EQ-1577/2015.
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: EQ-0299/2014 y EQ-0753/2015.
- Ayuntamiento de Valle Gran Rey: EQ-1532/2015.
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: EQ-1593/2015, EQ-1657/2015, EQ-1767/2015 y EQ-0501/2015.
- Ayuntamiento de Ingenio: EQ-0746/2016.

10.- Área de Educación (10):

- Consejería de Educación y Universidades: EQ-0804/2015, EQ-0946/2015, EQ-1512/2015, EQ-1573/2015, EQ-1625/2015, EQ-1757/2015, EQ-0187/2016, EQ-0872/2016, EQ-0783/2016 y EQ-0931/2016.

11.- Área de Justicia (7):

- Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife: EQ-572/2015 (2), EQ-0645/2015 (2) y EQ-0232/2016.
- Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma: EQ-0961/2015.

- Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Gran Canaria: EQ-1229/2015.

12.- Área de Salud y Sanidad Pública (7):

- Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios: EQ-0485/2015, EQ-1310/2015, EQ-1375/2015, EQ-1760/2015 y EQ-0215/2016.
- Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad: EQ-1521/2015.
- Dirección General de Programas Asistenciales del Servicio Canario de la Salud: EQ-1486/2015.

13.- Área de Servicios Urbanos (6):

- Ayuntamiento de Santiago del Teide: EQ-0494/2016.
- Consorcio del Agua de Lanzarote: EQ-0554/2016 y EQ-0772/2015.
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana: EQ-1005/2016.
- Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria: EQ-0801/2015.
- Ayuntamiento de Arucas: EQ-1663/2015.

14.- Área de Seguridad Pública (4):

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: EQ-0120/2016.
- Ayuntamiento de Arucas: EQ-0177/2016.
- Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane: EQ-0196/2016.
- Ayuntamiento de Teguiise: EQ-0589/2016.

15.- Área de Servicios Sociales (3):

- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: EQ-1187/2015.
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: EQ-0436/2015 y EQ-1373/2015.

16.- Área de Agricultura y Pesca (2):

- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: EQ-1665/2015.
- Ayuntamiento de los Llanos de Aridane: EQ-1638/2015.

17.- Área de Comercio y Consumo (2):

- Ayuntamiento del Puerto de La Cruz: EQ-1329/2015.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: EQ-1803/2015.

18.- Área de Cultura (2):

- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife EQ-0006/2016.
- Ayuntamiento de Telde EQ-1754/2016.

19.- Área de Deportes (2):

- Consejería de Pesca y Aguas del Gobierno de Canarias: EQ-0135/2015.
- Cabildo de Gran Canaria: EQ-1721/2015.

20.- Área de Medio Ambiente (2):

- Ayuntamiento de Teror: EQ- 1558/2015.
- Demarcación de Costas de Canarias, Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente: EQ-0319/2016.

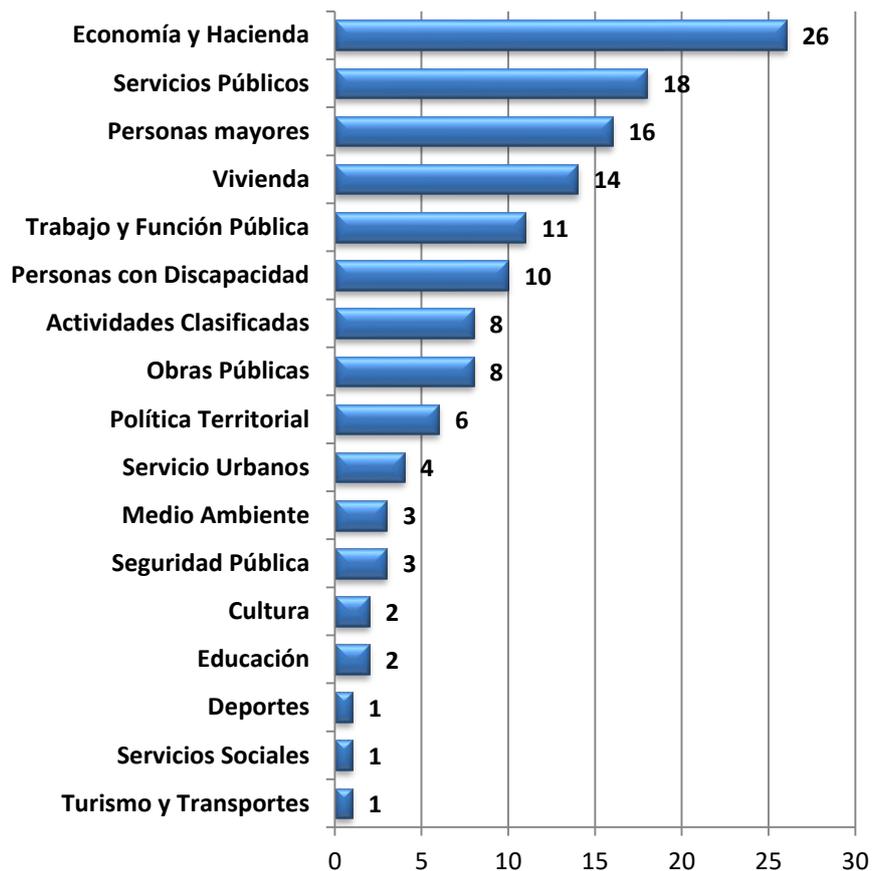
21.- Área de Turismo y Transportes (1):

- Consejería de Turismo, Cultura y Deportes: EQ- 1501/2015.

II.- Relación de Administraciones Públicas de Canarias (134) a las que se les ha Advertido su obligación de colaborar con el Diputado del Común.

Relación de AAPP que llevan más de dos meses y medios sin remitir los informes solicitados desde que se les requirió para ello.

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



1.- Área de Economía y Hacienda (26):

- Consejería de Empleo del Gobierno de Canarias: EQ-0322/2016.

- Agencia Tributaria Canaria: EQ-1209/2014, EQ-0355/2015, EQ-0966/2015, EQ-1202/2015, EQ-1297/2015, EQ-1731/2015, EQ-0024/2016, EQ-0027/2016, EQ-0110/2016, EQ-0230/2016, EQ-0234/2016, EQ-0471/2016, EQ-0583/2016, EQ-0641/2016 y EQ-0646/2016.
- Cabildo de Tenerife: EQ-0141/2014.
- Ayuntamiento de Ingenio: EQ-1245/2014.
- Ayuntamiento de La Oliva: EQ-0924/2015.
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: EQ-1045/2015, EQ-1144/2015 y EQ-0031/2016.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: EQ-1216/2015.
- Ayuntamiento de Telde: EQ-1644/2015.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: EQ-1800/2015.
- Ayuntamiento de San Bartolomé: EQ-0482/2016.

2.- Área de Servicios Públicos (18):

- Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento: EQ-0352/2015, EQ-0464/2015, EQ-0500/2015, EQ-1248/2015 y EQ-1423/2015.
- Ayuntamiento de Mogán: EQ-1325/2015.
- Ayuntamiento de Mogán: EQ-1360/2015.
- Ayuntamiento de Valleseco: EQ-0068/2016.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: EQ-0278/2016.
- Consejo Insular de Aguas de La Palma: EQ-0433/2016.
- Ayuntamiento del Puerto de La Cruz: EQ-1252/2015.
- Ayuntamiento de Granadilla: EQ-1367/2015.
- Ayuntamiento de Arucas: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Santa María de Guía: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de San Miguel de Abona: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Vallehermoso: EQ-1453/2015.
- Ayuntamiento de Granadilla de Abona: EQ-1453/2015.

3.- Área de Personas Mayores (16):

- Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda (Dirección General de Dependencia y Discapacidad): EQ-0045/2015, EQ-0065/2015, EQ-0067/2015, EQ-0132/2015, EQ-0174/2015, EQ-0217/2015, EQ-0251/2015, EQ-0252/2015, EQ-0309/2015, EQ-0461/2015, EQ-0462/2015, EQ-0573/2015, EQ-0637/2015, EQ-0767/2015, EQ-0811/2015 y EQ-0981/2015.

4.- Área de Vivienda (14):

- Instituto Canario de la Vivienda: EQ-0015/2016, EQ-0136/2016, EQ-0269/2016, EQ-0042/2015, EQ-0116/2015, EQ-0245/2015, EQ-0339/2015, EQ-0452/2015, EQ-0604/2015, EQ-0773/2015, EQ-0997/2015, EQ-1319/2015, EQ-1457/2015 y EQ-1623/2015.

5.- Área de Trabajo y Función Pública (11):

- Ayuntamiento San Bartolomé de Tirajana: EQ-0278/2015.
- Cabildo de Lanzarote: EQ-0196/2014 y EQ-0021/2016.
- Consejería de Educación y Universidades: EQ-1077/2014 (2).

- Servicio Canario de Empleo: EQ-0288/2015, EQ-0456/2015, EQ-1148/2015, EQ-1346/2015 y EQ- 1637/2015.
- Consejería de Turismo, Cultura y Deportes: EQ-0080/2016.

6.- Área de Personas con Discapacidad (10):

- Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda (Dirección General de Dependencia y Discapacidad): EQ-0136/2014, EQ-0634/2014, EQ-0404/2015, EQ-0873/2015, EQ-0875/2015, EQ-0933/2015, EQ-1155/2015 y EQ-1570/2015.
- Cabildo Insular de La Palma: EQ- 0326/2016.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: EQ-0407/2015.

7.- Área de Actividades Clasificadas (8):

- Ayuntamiento de Granadilla: EQ-1077/2015.
- Ayuntamiento de Puerto de la Cruz: EQ-0219 y EQ-0220/2016.
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna EQ-0792/2015.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: EQ-0768/2015.
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: EQ-1657/2015.
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: EQ-0753/2015.
- Ayuntamiento de La Oliva: EQ-1085/2014.

8.- Área de Obras Públicas (8):

- Cabildo Insular de Gran Canaria: EQ-1039/2013.
- Puertos Canarios: EQ-0458/2015.
- Ayuntamiento de Los Realejos: EQ-0588/2015 (2).
- Ayuntamiento de La Victoria de Acentejo: EQ-0926/2015.
- Consejo Insular de Aguas de La Palma: EQ-0433/2016.
- Consejería de Obras Públicas y Transportes: EQ-0936/2015.
- Consejo Insular de Aguas de La Palma: EQ-0433/2016.

9.- Área de Política Territorial (6):

- Ayuntamiento de Arona: EQ-0646/2014.
- Ayuntamiento de El Paso: EQ-0672/2014.
- Ayuntamiento de Mogán: EQ-0169/2012.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: EQ-1262/2014.
- Ayuntamiento de Telde: EQ-1534/2015.
- Ayuntamiento de Tinajo: EQ-0817/2015.

10.- Área de Servicios Urbanos (4):

- Ayuntamiento de Mazo: EQ-0814/2014.
- Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera: EQ-0433/2015.
- Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria: EQ-0808/2015.
- Consorcio del Agua de Lanzarote: EQ-0554/2016.

11.- Área de Medio Ambiente (3):

- Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria: EQ-0603/2015.
- Ayuntamiento de Tinajo: EQ-0990/2015.
- Ayuntamientos de Haría: EQ-0990/2015.

12.- Área de Seguridad Pública (3):

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: EQ-0354/2015.
- Ayuntamiento de Arucas: EQ-0177/2016.
- Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane: EQ-0196/2016.

13.- Área de Cultura (2):

- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife EQ-0006/2016.
- Ayuntamiento de Telde EQ-1754/2016.

14.- Área de Educación (2):

- Consejería de Educación y Universidades: EQ-1625/2015 y EQ-0187/2016.

15.- Área de Deportes (1):

- Cabildo de Gran Canaria: EQ-1721/2015.

16.- Área de Servicios Sociales (1):

- Ayuntamiento de Telde: EQ-0363/2015.

17.- Área de Turismo y Transportes (1):

- Ayuntamiento de La Oliva: EQ-0011/2015.

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.

Las siguientes Administraciones u órganos administrativos o servicios públicos no remitieron, en ningún caso, alguna comunicación sobre lo solicitado y requerido por este comisionado del Parlamento de Canarias para la investigación de la correspondiente Queja, en las diferentes materias y quejas, teniendo que archivarla por falta de colaboración, y dando cuenta al Parlamento de Canarias.

1.- Área de Servicios Públicos (6):

- Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento (Director General de Industria y Energía): EQ-0250/2013, EQ-1197/2013, EQ-1582/2013, EQ-0863/2014, EQ-1220/2014 y EQ-0430/2014.

2.- Área de Comercio y Consumo (1):

- Ayuntamiento de Teguiise: EQ-1278/2014.

3.- Área de Turismo y Transportes (1):

- Ayuntamiento de Haría: EQ-1260/2014.

CAPÍTULO VIII
Del Menor

CAPÍTULO VIII

Del Menor

Introducción.

El último Informe Anual explicitaba la existencia de un incremento porcentual de las quejas tramitadas en 2015 frente a 2014 (30%). También aumentó el número de quejas incoadas (25%). El crecimiento ha sido mayor en el presente año. Las quejas tramitadas en 2016 fueron doscientas cinco, frente a las setenta y ocho de 2015, lo que supone un aumento del 163%. El número de nueva quejas, presentadas en 2016, fue ciento sesenta y nueve. El año anterior habían sido cuarenta y una. La subida (312%) se debe, en gran medida, a las reclamaciones realizadas sobre los retrasos en la emisión de los títulos de familia numerosa, por parte de la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia del Gobierno de Canarias.

Todas las quejas fueron tramitadas, sin inadmisión alguna. Las quejas en tramitación, a 31 de diciembre de 2016, eran ciento cuarenta.

El Diputado del Común realizó catorce recordatorios del deber legal de colaboración con la Defensoría y once advertencias de declaración de obstruccionismo, por tal motivo. Veinticuatro dirigidos a la Dirección General de Protección a la infancia y la Familia del Gobierno de Canarias y una a la Consejería de Educación y Universidades del Ejecutivo Autonómico.

1. Plan Canario de Infancia y Familia.

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 FECAL, 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 y 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.

La Dirección General de Protección a 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.

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 Títulos de Familia numerosa

Las quejas de este apartado vienen relacionadas, en su gran mayoría con los retrasos en la expedición del título de familia numerosa, por solicitud de reconocimiento o renovación. También existen casos de disconformidad con modificaciones o resoluciones de no concesión de la condición de familia numerosa.

En febrero de 2016, comenzó la presentación de quejas por las demoras en la resolución de las solicitudes. El incremento continuó hasta llegar a septiembre, momento en el cual se disparan las reclamaciones, acentuado más aún, en diciembre.

El título de familia numerosa permite acceder a la obtención de una multiplicidad de beneficios, establecidos con la finalidad primordial de contribuir a promover las condiciones para que la igualdad de los miembros de las familias numerosas sea real y efectiva en el acceso y disfrute de los bienes económicos, sociales y culturales.

El concepto legal de familia numerosa hace difícil establecer el número de favorecidos por la acreditación de tal condición. Así, tenemos las familias integradas por uno o dos ascendientes con tres o más hijos, sean o no comunes. Pero también se equipara a aquellas constituidas por: uno o dos ascendientes con dos hijos, sean o no comunes, siempre que al menos uno de éstos sea discapacitado o esté incapacitado para trabajar.; dos ascendientes, cuando ambos fueran discapacitados, o, al menos, uno de ellos tuviera un grado de discapacidad igual o superior al 65 por ciento, o estuvieran incapacitados para trabajar, con dos hijos, sean o no comunes; el padre o la madre separados o divorciados, con tres o más hijos, sean o no comunes, aunque estén en distintas unidades familiares, siempre que se encuentren bajo su dependencia económica, aunque no vivan en el domicilio conyugal; dos o más hermanos huérfanos de padre y madre sometidos a tutela, acogimiento o guarda que convivan con el tutor, acogedor o guardador, pero no se hallen a sus expensas y, por último, tres o más hermanos huérfanos de padre y madre, mayores de 18 años, o dos, si uno de ellos es discapacitado, que convivan y tengan una dependencia económica entre ellos.

Los beneficios de la condición de familia numerosa en 2016 eran, con carácter general, los siguientes:

1. Ayudas a familias numerosas de la Seguridad Social.- Dentro de ellas encontramos: la bonificación del 45% si contratas un cuidador del hogar; las ayudas por hijo a cargo en familias numerosas; las ayudas por nacimiento y la ampliación del permiso de paternidad.
2. Ayudas para familias numerosas, de la Agencia Tributaria, como las deducciones en el IRPF, con un cheque familiar de hasta 2.400 euros.
3. Otras ayudas y descuentos a familias numerosas se vinculan a: ventajas en la excedencia por cuidado de los hijos; descuentos en materia de educación; protección antidesahucio; descuentos en transporte público; acceso a actividades del IMSERSO;

ayudas en materia de vivienda; bono social eléctrico; Plan PIVE 8; expedición y renovación del DNI o la prestación por desempleo.

Además de lo expuesto, en Canarias, este tipo de beneficios afectan a:

1. La bonificación en el IBI, y el recibo del agua, según ayuntamientos, no todos lo contemplan.
2. La bonificación en transporte:
 - Público.- Bono bus-tranvía solamente trayectos interurbanos (Tenerife). Existente también en Las Palmas.
 - Marítimo.- El descuento es del 70% en el caso de familia de carácter general, y del 100% en el caso de carácter especial.
 - Aéreo.- El descuento es del 5% sumado al de residente canario (55%) para familias de carácter general, y del 10% sumado al de residente (60%) familias de carácter especial.
3. Bonificación del 50% en la matriculación de un coche tipo familiar no menor de cinco plazas, ni mayor de 9.
4. Bono social eléctrico.- Se congela la subida de la luz para las familias numerosas, parados, etc., siempre que tengan contratado una potencia inferior a 5 KW.
5. 50% de descuento en la matrícula universitaria para familias de carácter general, y del 100% para las de carácter especial. Bonificación en las tasas de examen de la PAU.

La Defensoría procedió, ante la falta de respuesta en plazo (tres meses), a realizar recomendaciones de resolución de las solicitudes. Pero la cantidad de personas afectadas, la naturaleza del colectivo, así como los perjuicios que se estaban causando llevaron al Diputado del Común a realizar una investigación específica sobre la problemática expuesta.

Un estudio que abordaba, además, el funcionamiento de la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia, en todos sus aspectos al haberse detectado lentitud en su capacidad de respuesta ante la ciudadanía y ante el Diputado del Común.

En particular, la Defensoría ha requerido, del referido Centro Directivo: el cuadro comprensivo de todas las plazas de la Relación de Puestos de Trabajo, presentadas trimestralmente y por Servicios desde 2010, con especificación de las que están cubiertas o no. Asimismo, se ha solicitado una gráficas de la evolución del personal adscrito a las distintas funciones de la Dirección General. Por último, se ha instado la remisión de la evolución de las partidas presupuestarias, por capítulos, del Centro Directivo, desde 2010 hasta la actualidad.

El 31 de diciembre de 2016 el Diputado del Común no contaba con respuesta alguna de la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia: ni a las solicitudes de informe vinculadas a quejas de particulares, ni a las recomendaciones de resolución de las solicitudes presentadas por la ciudadanía, ni a los requerimientos relacionados con la queja de oficio incoada para el estudio de la labor del Centro Directivo citado.

Esta Defensoría continúa realizando gestiones para la resolución del problema y asesora a una multiplicidad de ciudadanos y ciudadanas sobre las posibilidades de actuación que tienen, en cada uno de los casos particulares planteados. Incluso, anticipando la posibilidad de futuros reintegros de gasto por responsabilidad patrimonial de la Administración Pública. Hay que tener en cuenta que el artículo 7 de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, establece:

1. “Los beneficios concedidos a las familias numerosas surtirán efectos desde la fecha de la presentación de la solicitud de reconocimiento o renovación del título oficial.
2. El título que reconozca la condición de familia numerosa mantendrá sus efectos durante todo el período a que se refiere la concesión o renovación, o hasta el momento en que proceda modificar la categoría en que se encuentre clasificada la unidad familiar o dejen de concurrir las condiciones exigidas para tener la consideración de familia numerosa.”

2.2 Riesgo o desamparo

Un volumen importante de quejas presentadas ante la Institución vienen relacionadas con situaciones de riesgo o desamparo de menores.

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, inhibición o mala praxis en la aplicación de la medida de protección.

La inadecuada práctica en el proceso de intervención con una menor, por parte del Ayuntamiento de San Bartolomé (EQ-1519/2014) llevó a la Defensoría a recomendar, a la referida administración Pública, la realización de una información reservada, previa a la incoación de un procedimiento disciplinario, donde se establecieran las responsabilidades oportunas, entre el personal que intervino en las actuaciones realizadas en relación con la niña, por el comportamiento irregular desordenado y que soslaya los principios básicos en los procedimientos administrativos de atención integral a los menores.

El Ayuntamiento de San Bartolomé contestó a la recomendación realizada aseverando que se procedió a realizar un análisis pormenorizado de los hechos y de la actuación de los profesionales que actuaron en el caso. Y se rechazó la recomendación, ya que se considera que la actuación de los técnicos se ajustó al Ordenamiento Jurídico, atendiendo siempre, con rigor y profesionalidad, a la prevalencia del interés y bienestar del menor.

La reclamación presentada por una madre de una menor por dilación en la intervención con su hija, por parte de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Santa Lucía (EQ-0233/2016), concluyó con la recomendación ante la citada administración de responder con inmediatez ante los casos de presunto riesgo o desamparo de un menor, ante indicios graves que pudiesen requerir la toma de medidas de protección de aquel, en aras de una detección precoz de circunstancias que perjudiquen su desarrollo personal, familiar, social o educativo, en su bienestar o en sus derechos. A su vez, instar la rápida investigación oportuna a los efectos de constatar los hechos puestos en conocimiento de sus Servicios Sociales.

El Diputado del Común procedió al archivo del expediente al haber constatado, a través de la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, que la menor ingresó, bajo medida cautelar, en un Centro de Ejecución de Medidas Judiciales, en internamiento terapéutico semiabierto.

La declaración provisional de desamparo de unas menores lleva al Diputado del Común a abrir una investigación sobre el caso. Aquella disponía que se informase a la madre de las menores, que podía oponerse a la misma, en un plazo de tres meses desde su notificación, ante el Juzgado competente.

La señora solicitó el beneficio de la justicia gratuita, siéndole concedido, y designándosele dos abogados, que no implementaron acción jurídica alguna.

El Diputado del Común procede a recomendar la declaración de nulidad de la Resolución de la Viceconsejería de Políticas Sociales de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias (EQ-0644/2016), que declaraba, de modo provisional, la situación de desamparo de las menores. De igual manera, se instará la nulidad de todos los actos posteriores a aquella. Por último, se exhorta al referido Departamento del Ejecutivo Autonómico a realizar todas las actuaciones oportunas en la tramitación del expediente de declaración de desamparo. En particular: que las menores sean oídas, que la madre pueda realizar alegaciones en vía administrativa y, en su caso, formular oposición a la resolución que se establezca, con asistencia letrada.

Las quejas presentadas por la inadecuada intervención de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Telde (EQ-1755/2015) y de Granadilla de Abona (EQ-0218/2016) se encuentran en proceso de investigación.

La Defensoría también estudia la exposición de imágenes de menores en una web sin autorización de quien ostenta la tutela sobre los mismos (EQ-1692/2016).

El Diputado del Común ha instado la intervención del Ministerio Fiscal en los casos de existencia de indicios de comisión de delitos (EQ-1130/2015). En la protección del menor

también ha requerido el auxilio de la Administración para el estudio de la situación de riesgo de aquellos. Ejemplo de este último supuesto (EQ-1132/2016) lo encontramos en la solicitud hecha a la Consejería de Presidencia, Justicia e igualdad del Gobierno de Canarias, para la realización de una inspección de varios salones recreativos, situados en el municipio de San Bartolomé de Tirajana, con la finalidad de comprobar el cumplimiento del artículo 3 de la Ley 8/2010, de 15 de julio, de los Juegos y Apuestas, que establece la prohibición, a los menores de edad e incapaces, del uso de las máquinas recreativas con premio y de las de azar, así como la participación en apuestas y juegos.

Realizadas las labores de inspección, el Departamento del Ejecutivo Autonómico, informó sobre varias cuestiones. Los salones disponen de espacios de apuestas externas en su interior o "corner". Se hallan ubicados en Centros Comerciales donde hay gran trasiego de público de todas las edades y a todas horas; los locales son mixtos, esto es, cuentan con tres Zonas, la A (para menores de 18 años), la Zona B (para mayores de 18 años) y el espacio para realizar apuestas externas que está ubicado en la zona B y al que sólo pueden acceder los mayores de edad y las personas que no estén prohibidas. Los salones tienen forma poliédrica, de cuatro caras, rectangulares/cuadrados, por lo que se observa que pudieran tener fácil acceso desde los laterales, si bien en la visita realizada se verifica, de una parte, que el empleado solicita el DNI antes de permitir el acceso (no sólo para comprobar la edad sino también para comprobar si se trata o no de un prohibido) y de otra, que los terminales para efectuar las apuestas se encuentran apagados y solo son activados o conectados una vez identificado el jugador. Por último, se concluye que durante las visitas de inspección de dichos locales, no se detecta la entrada de menores de edad a estos establecimientos.

El informe se complementa con la referencia a los recursos empleados aseverándose que, con carácter general, el Servicio de Inspección del Juego está integrado por once (11) empleados públicos, de los cuales ocho están adscritos a la provincia de Santa Cruz de Tenerife, y tres a la de Las Palmas. En particular, para la presente actuación se desplaza un inspector de la provincia occidental dado que algunos integrantes de la provincia oriental están de baja médica.

También se solicitó el auxilio del ayuntamiento de Puntagorda para la elaboración de un informe social sobre el estado de un menor (EQ-1796/2015).

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 Autonómico 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, cuyo estudio llevó al Diputado del Común a dictar varias Resoluciones. Entre ellas, una Recomendación a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias en la que la instaba a desarrollar o instar el desarrollo de una norma específica que regulase distintos aspectos de los Puntos de Encuentro Familiar. Sin tener carácter excluyente, se citaban 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. REQ-uisitos y periodos temporales de intervención.
- Organización interna de los PP.EE.FF.
- 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.

El Departamento de Presidencia, Justicia e Igualdad del Ejecutivo Autónomo asumió la Recomendación de la Defensoría.

Esta Institución requirió informe, a la referida Consejería, para hacer un seguimiento de las actuaciones que realizaba para la implementación de la Resolución aceptada. A este respecto, el citado Departamento del Gobierno comunicó (22-12-2015):

“Respecto a la Recomendación de desarrollar o instar el desarrollo de una norma específica que regule los puntos de encuentro familiar (PP.EE.FF.).

La Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad elaboró en los primeros meses de este año un borrador de decreto de regulación de los PP.EE.FF., 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.

Esta Defensoría no tiene constancia de la publicación, a fecha 31 de diciembre de 2016, de la publicación de una norma específica que regule los distintos aspectos de los Puntos de Encuentro Familiar.

El Diputado del Común considera que la plasmación normativa citada, legal o reglamentaria, se hace imprescindible para servir de apoyo a la articulación de medios económicos, humanos e infraestructurales, que permitan dar una respuesta adecuada la prestación del servicio. Asistencia que evite la desigualdad de trato existente, en la actualidad, con respecto a los canarios residentes en islas no capitalinas y a los usuarios de servicios públicos o privados.

Las quejas presentadas sobre irregularidades en el funcionamiento de los Puntos de Encuentro (v.gr.: PEF gestionado por el Centro de la Infancia de Tenerife; EQ-1366/2016) se encuentran relacionadas con la falta de medios de las entidades para prestar el servicio de Punto de Encuentro Familiar, viéndose obligadas, incluso, a recortar horarios de visita establecidos por resolución judicial, previa comunicación al juzgado.

2.4 Menores con discapacidad

El Diputado del Común recibió una queja (EQ-0533/2016) ante la posible supresión del ‘Servicio de Psicomotricidad’ de la Facultad de Educación de la Universidad de La Laguna; un espacio dedicado, desde hace más de veinticinco años, a la docencia, la investigación, la evaluación y atención psicomotriz a niños y niñas con y sin discapacidad. Estos últimos en el marco del Convenio de Colaboración entre la Universidad y las Asociaciones de padres y madres con hijos discapacitados.

Un grupo de progenitores se dirigió a este Defensoría para exponer la incierta realidad en la que se encontraban las familias usuarias del servicio de psicomotricidad de la Universidad de La Laguna, en relación a la atención/intervención

"compensatoria" que sus hijos e hijas reciben en este servicio. Aseveran que hay ausencia de recursos del sistema público canario en materia de salud y educación, con la especialización que el desarrollo de la infancia y adolescencia precisa, cuando tiene dificultades, disfunciones o discapacidad en su evolución madurativa.

En particular, manifestaban su preocupación por la supresión del servicio citado y abogaban por *"...la necesidad de concretar un convenio de colaboración entre la Universidad y las diferentes Instituciones Públicas con competencias relacionadas con la atención a la infancia, en el que se contemple la financiación de este servicio."*

El pronunciamiento de la Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias sobre el establecimiento de un acuerdo con la Universidad de La Laguna y la Fundación de la que depende el servicio de psicomotricidad, pasa por el estudio de fórmulas de colaboración que no necesariamente supongan la contratación de profesionales o Contratos de Servicio, toda vez que existen convocatorias para financiar proyectos de investigación universitaria, tanto en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, como a través del Ministerio de Educación.

La Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, a través de la Dirección General de Programas Asistenciales valora de forma positiva la colaboración con el "Anteproyecto de investigación de detección de las necesidades socioafectivas y propuestas de intervención de niños y niñas que presentan necesidades especiales" presentado por la Universidad de La Laguna, motivo por el cual se está considerando la forma en que, junto con Educación y Políticas Sociales, se estructura la adecuada y continuada respuesta al problema de la denominada Atención Temprana en Canarias.

La queja continúa el proceso de investigación y búsqueda de solución al problema planteado.

El Diputado del Común resolvió la incoación de sendas quejas, ante la reclamaciones realizadas, por la asociaciones 'Queremos Movernos' y Yadey horizontes son barreras' (EQ-0366/2016 y EQ-0914/2016) por la falta de parques infantiles, de titularidad pública y uso colectivo, adaptados para el disfrute por parte de los niños y niñas con discapacidad.

La Defensoría dictó Resoluciones dirigidas a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, que se encuentran Resolución no contestada a la fecha del cierre del presente informe.

La Sugerencia instaba al desarrollo de una norma específica reguladora de los parques infantiles de Canarias (donde se producen el 21% de los accidentes de los niños y las niñas) 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. En particular, se exigía contemplar un apartado específico de la citada norma para definir el marco de seguridad y accesibilidad para los menores con discapacidad.

La Recomendación reclamaba establecer un periodo breve de adecuación, a la citada norma, de los parques infantiles existentes; disponer un régimen de sanciones en caso de incumplimiento y determinar el protocolo de inspección y control de los parques infantiles.

2.5 Adopción

El marco jurídico de protección del menor impone un nuevo diseño metodológico en el que se ha de priorizar el acogimiento familiar, es decir, la estancia temporal de los menores en familias, en detrimento de los acogimientos residenciales, con objeto de garantizar la calidad y calidez de una atención familiar estable. Ello obliga a generar los mecanismos de coordinación profesionales necesarios entre los Servicios de adopción y de acogimiento familiar.

Por tanto, el Diputado del Común recomendó a la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias (EQ-0506/2014) desarrollar y poner en funcionamiento un protocolo de coordinación entre el órgano administrativo responsable de Programas de Adopción y el de Acogimiento Familiar en Familia Ajena o Profesionalizada con la finalidad de establecer la distribución de funciones y competencias profesionales en ambos

órganos, así como el itinerario de la intervención en procesos de adoptabilidad de un menor o la derivación de éste último al programa de acogimiento evitando su institucionalización.

2.6 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.

La finalidad perseguida de reintegración familiar se consiguió en un expediente de queja (EQ-0202/2014) al propiciarse, desde la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia del Gobierno de Canarias, que los menores en acogimiento familiar pudieran pernoctar con la madre del fines de semana.

También se archivó, por solución, el expediente incoado por retraso en la resolución de la solicitud de acogimiento familiar.

El problema ocasionado, con la supresión del servicio de seguimiento e intervención de acogimientos familiares en familia (familia extensa o de cualificada relación), prestado por la Asociación Quorum Social 77, fue solucionado.

La finalización del contrato suscrito entre la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia (actual Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia), dejaba sin servicio a 1.522 usuarios, en todo el archipiélago.

El Diputado del Común recordó al referido centro Directivo (EQ-1359/2016; EQ-1682/2015) sus deberes legales, en relación a los menores en acogimiento familiar, tras la finalización del contrato suscrito con la referida entidad y dejar de prestar servicios en este ámbito.

La Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia informó a la Defensoría de que se puso en proceso de contratación un servicio de similares características al cesado, habiendo concluido la fase de presentación de pliegos al concurso público. Además, desde el cese del anterior contrato para dar servicio a los menores y familias acogentes se determinó:

- “El contacto activo por parte del personal técnico de la Dirección General con las familias afectadas para derivar a recursos con los que se mantienen otros contratos y que puedan mantener la prestación de un servicio de apoyo, o el apoyo y prestación directa de las atenciones que requieran.
- Los casos que requieren o requerían mantener una intervención profesional de ámbito psicológico y que por algún tipo de conflictividad requerían un punto donde encontrarse la familia-menor-padres controlado están derivados a los Gabinetes Psicológicos Tamayada y Ansite, que presta servicios en todas las islas y comarcas y con los que esta Consejería mantiene contrato de servicios.
- Así mismo, también se recabó la colaboración para algunos casos de otras entidades como Aldeas Infantiles SOS, que mantienen espacios para puntos de encuentro.”

Finalizaba la Dirección General informando de que con fecha 4 de julio ya se encontraba en vigor el Contrato Administrativo de Servicios, consistente en el seguimiento e intervención de acogimientos familiares en familia extensa, suscrito con la entidad Asociación Quorum Social 77. La permanencia prolongada de menores en situación de acogimiento familiar simple, (EQ-0954/2013) 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 a la Infancia y la Familia.

2.7 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.

El motivo de queja ante la Defensoría obedece a peticiones de cambio de centro de menores donde éstos se encuentran tutelados por la Entidad Protectora. Los supuestos difieren, desde la solicitud de acercamiento a la residencia paterna para facilitar el contacto, resuelto a satisfacción del interesado (EQ-0980/2014), hasta el cambio solicitado para que una menor reciba asistencia especializada (EQ-0600/2016).

El Diputado del Común recomendó a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia del Gobierno de Canarias, en función de un Dictamen Psicosocial emitido por técnicos del Centro Directivo, así como de otros estudios actualizados preceptivos, instar ante la autoridad judicial el procedimiento establecido con el objetivo de obtener autorización para el ingreso de una menor en un centro de protección específico de menores con problemas de conducta. Acordando, en su caso, el ingreso con carácter de urgencia.

El estudio emprendido por la Defensoría (EQ-1462/2013) para investigar la situación de los Centros de Internamiento Educativo para Menores Infractores no ha podido ser cumplimentado, al no haber remitido la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia, la información requerida 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 las incautaciones de sustancias tóxicas en los Centros.

La falta de respuesta, por parte del citado Centro Directivo, ha llevado a la Defensoría a abrir una investigación sobre el funcionamiento de la Dirección General y los medios con los que cuenta para el desempeño de sus funciones.

2.8 Falta de respuesta de la Administración Pública

La falta de respuesta a la ciudadanía, por parte de la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia sólo dio lugar a tres quejas. Dos venían referidas a solicitudes y otra a la falta de resolución de un recurso de alzada. En la fecha de cierre del presente informe no constaba a esta Defensoría la respuesta a los ciudadanos, ni al Diputado del Común.

2.9 Problemas de índole escolar

Este epígrafe recoge las quejas que se han presentado, sobre variados temas, relacionados con la vida escolar de los menores.

El Diputado del Común ha instado la intervención de la inspección educativa de la Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias, actuando ésta en el seguimiento y control de la práctica docente de una enseñante hacia sus alumnos (EQ-0266/2016). También en casos de denuncias por acoso escolar, actuándose conforme al protocolo establecido y tomándose medidas para la mejora de resolución de conflictos de convivencia, que coadyuvan a la prevención de tales hechos (EQ-0970/2015). De igual manera, se ha constatado la no infracción del Ordenamiento Jurídico, por parte del referido Departamento del Ejecutivo Autonómico, ante la disconformidad con una sanción aplicada a un alumno.

Por último, las denuncias por disparidad de criterio de los progenitores, en la escolarización de un niño, existiendo o no pronunciamiento judicial al respecto, han sido solucionadas (EQ-1286/2015); así como la inadmisión de un alumno en una residencia escolar (EQ-1643/2015).

2.10 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.

El Diputado del Común constató la actuación conforme a Derecho, por parte de los Ayuntamientos de Las Palmas de Gran Canaria y San Bartolomé (EQ-0914/2016 y EQ-0095/2016), en referencia a la seguridad de los menores en un parque infantil. Si bien, la Defensoría continuó el estudio de otros aspectos de la queja presentada, en área distinta a la del menor, en referencia a la segunda de las Administraciones Públicas locales aludidas.

Tampoco se detectó irregularidad en la resolución de empadronamiento de un menor en el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, toda vez que se realizó como consecuencia de la aplicación de la Ley 16/2003, de 8 de abril de prevención y protección integral de las mujeres contra la violencia de género (EQ-1527/2015).

Por último, permanecen en tramitación quejas relacionadas con el conflicto entre las obligaciones de la patria potestad y las laborales (EQ-0617/2016); la no concesión de plaza en una Escuela Infantil (EQ-1265/2016) y el estudio de la aplicación del protocolo médico por malos tratos hacia un niño (EQ-1728/2016).

2.11 Investigación de Oficio del año anterior.

EQ-1676/2015: El Diputado del Común comenzó, en 2015, a realizar una investigación 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 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.

Los dos cuerpos normativos establecen el marco y sirven de referencia para las Comunidades Autónomas en el desarrollo de la sus respectivas legislaciones de protección de menores.

Canarias tiene competencia exclusiva en *“asistencia social y recursos sociales”* y en *“instituciones públicas de protección y tutela de menores”* (puntos 13 y 14 del artículo 30 de la Ley Orgánica 10/1982, de 10 de agosto).

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, reglamentariamente, en varias materias como: las actuaciones de amparo de menores y procedimiento sancionador en materia de atención a éstos; los centros de atención a menores; la organización y funcionamiento de la Comisión de Menores; el procedimiento para la adopción y su Registro o la habilitación de entidades colaboradoras de adopción internacional.

Las novedades legislativas hacían necesario realizar una adaptación de la normativa canaria a la estatal, después de las últimas modificaciones establecidas.

Los cimientos de esta adaptación se encuentran en el artículo 22 quinquies de la Ley Orgánica 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 legislador obliga a realizar un estudio previo a toda iniciativa legislativa o reglamentaria, como requisito previo para su desarrollo.

Con carácter general, se interesó informe sobre las modificaciones normativas que pretendía realizar el Departamento y, en su caso, las instrucciones, órdenes de servicio o protocolo cualquiera a establecer, con el objetivo de dar cumplimiento al referido artículo 22 quinquies de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero. La finalidad buscada se vincula a la oferta de la colaboración de la Institución en el proceso de desarrollo citado.

A la fecha de cierre del presente informe no se había recibido respuesta.

CAPÍTULO IX
Consideraciones del Diputado del Común

CAPÍTULO IX

Consideraciones del Diputado del Común.

Las siguientes tablas y gráficos muestran el resumen de la información que comprende la presente memoria anual, alusiva de las actuaciones realizadas en el Diputado del Común durante el año.

DATOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD DEL DIPUTADO DEL COMUN DURANTE EL AÑO 2016	
TOTAL DE ACTUACIONES CON LOS CIUDADANOS	
20.303	
PERSONAS ATENDIDAS EN OFICINAS	5.891 Mujeres (51%)
11.497	5.606 Hombres (49%)
CONSULTAS POR E-MAIL / PÁGINA WEB	Derivaron 375 quejas
1.126	Por e-mail: 105 quejas / Por página web: 270 quejas
ATENCIÓNES TELEFÓNICAS	
7.680	
EXPEDIENTES TOTALES DE QUEJAS	1.781 quejas nuevas en el año 2016
3.056	1.275 quejas de años anteriores al 2016
QUEJAS TOTALES ARCHIVADAS	764 quejas archivadas del año 2016
1.589	825 quejas archivadas de años anteriores a 2016

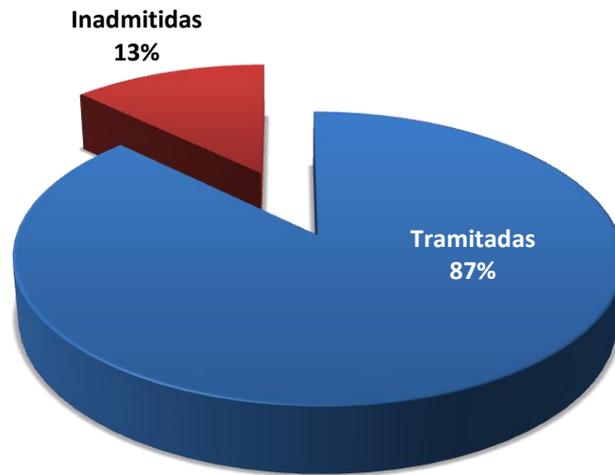
MOTIVOS DE LAS QUEJAS ARCHIVADAS DEL AÑO 2016	
Archivo por solución.	82%
Archivo por no observarse vulneración de derechos y libertades constitucionales o infracción del Ordenamiento jurídico vigente.	17%
Archivo porque la Administración Pública rechaza la Resolución sobre el fondo del asunto remitida y se llega al límite de posibles actuaciones.	1%

Del anterior cuadro, que es resumen de las Actuaciones del Diputado del Común, tal y como se expuso en el Capítulo I, se desprende que a esta Defensoría acudieron en queja veinte mil trescientas tres personas (20.303), lo que dio lugar a la orientación a los ciudadanos e incoación de las correspondientes expedientes de quejas, de los que se ha dado cuenta anteriormente.

Se ha de destacar que del total de quejas archivadas en el año 2016, el ochenta y dos por ciento (82%) lo fueron por solución; diecisiete por ciento (17%) por no apreciar infracción del Ordenamiento jurídico vigente, es decir, que la Administración Pública Canaria, AP, supervisada, desde el punto de vista de la Diputación del Común, 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.

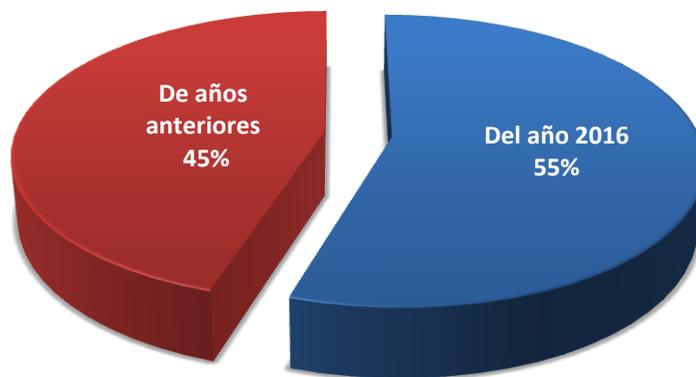
TRAMITACIÓN GENERAL DE LAS QUEJAS DEL AÑO 2016

Quejas nuevas del año 2016	Quejas tramitadas del año 2016	Quejas inadmitidas del año 2016	Quejas trasladadas del año 2016
1.781	1.555	226	212



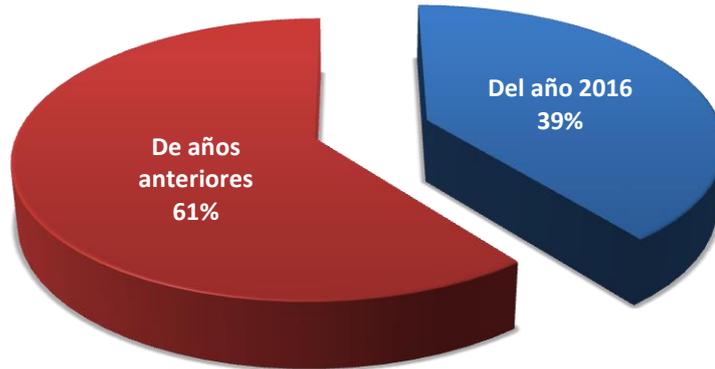
TRAMITACIÓN GENERAL DE LAS QUEJAS EN EL AÑO 2016

Total de quejas generales	Quejas tramitadas del año 2016	Quejas de años anteriores
2.830	1.555	1.275



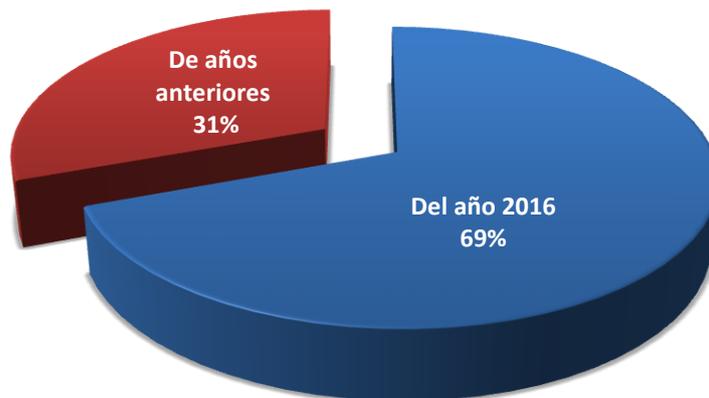
ARCHIVO GENERAL DE QUEJAS EN EL AÑO 2016

Quejas archivadas en el año 2016	Archivadas de las admitidas del año 2016	Archivadas de años anteriores
1.363	538	825



QUEJAS PENDIENTES PARA EL AÑO 2017

Quejas pendientes en trámite para el año 2017	Pendientes del año 2016	Pendientes de años anteriores
1.467	1.017	450



De Las Jornadas en las que intervino el Diputado del Común:

1 I Foro de Vivienda de Canarias

Gran Canaria acogió en mayo de 2016 el I Foro de Vivienda de Canarias, organizado por el Diputado del Común, donde una serie de expertos abordaron desde diversas perspectivas la situación de este derecho constitucional en las Islas, atendiendo a cuestiones sociales tan relevantes en la actualidad como los desahucios o las viviendas desocupadas.

Este Foro, que nació fruto de las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que se celebraron en Santander en 2015, centradas en la situación de la vivienda pública en España, contó con la presencia del presidente del Gobierno de Canarias, Fernando Clavijo; la entonces Vicepresidenta y Consejera de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Ejecutivo Autonómico, Patricia Hernández; el Alcalde de Las Palmas de Gran Canaria, Augusto Hidalgo; el Presidente del Cabildo de Gran Canaria, Antonio Morales, y la Presidenta del Parlamento Autonómico, Carolina Darias.

Para su desarrollo, el Foro contó con la intervención de notables especialistas en la materia, como Mikel Mancisidor de la Fuente, Doctor en Relaciones Internacionales por la Escuela Diplomática de Ginebra y Vicepresidente del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas, o José Suay Rincón, Catedrático de Derecho Administrativo de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Magistrado de la Sala 3ª del Tribunal Supremo y Consejero emérito del Consejo Consultivo de Canarias, que abordaron el derecho a la vivienda en el ámbito internacional y constitucional

La situación de las viviendas desocupadas en Canarias y las medidas de intervención pública fue otro de los bloques temáticos abordados durante la jornada de trabajo, contando para ello con la intervención de José Gregorio Pérez Medina, Director del Instituto Canario de la Vivienda, y Carmen Rosa Hernández Jorge, Alcaldesa del Ayuntamiento de Telde. Mientras que la problemática de los desahucios fue expuesta por Luis Jimena Quesada, Catedrático de Derecho Constitucional de la Universitat de València y expresidente del Comité Europeo de Derechos Sociales del Consejo de Europa, y Antonio Doreste Armas, Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Canarias.



2.- Conclusiones de las XXXI Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo de España.

DECÁLOGO DE LAS DEFENSORÍAS DEL PUEBLO CONTRA EL RUIDO

En defensa del derecho de la ciudadanía a un domicilio libre de ruido. Las defensorías del pueblo, conscientes de la incidencia negativa que en la calidad de vida de la ciudadanía tiene la contaminación acústica, desean postular una serie de medidas destinadas a garantizar de manera real y efectiva los derechos constitucionales que pueden ser vulnerados por su impacto.

Entre tales derechos, y de acuerdo con una consolidada jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, del Tribunal Constitucional y del Tribunal Supremo, destacan los derechos fundamentales a la integridad física y psíquica, la intimidad personal y familiar y la inviolabilidad del domicilio, así como los derechos de todos a un medio ambiente adecuado y a la protección de la salud. Estos derechos se agrupan en lo que se ha dado en llamar el derecho de las personas al descanso y al silencio en su domicilio.

Sin perjuicio de recordar que el respeto al disfrute de estos derechos es una obligación no solo de los poderes públicos, sino también de la sociedad civil, consideramos que:

1º. Los poderes públicos (y, en particular, las administraciones competentes) deben **promover cambios en las prácticas sociales** que originan la contaminación acústica e **impulsar la concienciación de la sociedad** sobre sus perniciosas consecuencias para la ciudadanía, mediante la educación escolar y campañas formativas e informativas dirigidas a sensibilizar a la población.

El ruido debe ser tratado como un problema de entidad que afecta seriamente a la calidad de vida de las personas.

2º. La garantía del derecho a un medio ambiente adecuado en los espacios rural y urbano y, de manera singular, en las viviendas, exige que los poderes públicos sean conscientes y asuman su **función pública de control ambiental de la contaminación acústica**, cualquiera que sea el foco emisor que la origine, cuando se superan los límites establecidos por las normas.

El ejercicio de esta función pública, como expresión de una buena administración al servicio de la ciudadanía, debe tener como objetivo irrenunciable garantizar el derecho a un domicilio libre de ruidos que permita a sus residentes disfrutar de su derecho al descanso.

3º. Con esta finalidad, las administraciones públicas deben **ejercer, de forma eficaz y eficiente, las potestades que tienen asignadas** en el ámbito de la ordenación del territorio, la planificación urbanística y el control y la disciplina ambiental, con el objeto de prevenir, evitar, y en su caso, suprimir la contaminación acústica que impida o limite el ejercicio de los derechos fundamentales.

4º. El ejercicio de la función pública relacionada con el control de la contaminación acústica hace necesario, además, que se elaboren **planes de inspección** dirigidos a verificar de oficio que los establecimientos e instalaciones que generan contaminación acústica dispongan de las correspondientes autorizaciones administrativas para su funcionamiento y que se respete el cumplimiento de las medidas correctoras impuestas.

5º. Las administraciones autonómicas, provinciales y locales deben promover un marco de coordinación y colaboración que garantice **que todos los municipios puedan ejercer de una manera efectiva las potestades administrativas que tienen asignadas**, garantizando la igualdad en la tutela y disfrute de los derechos fundamentales, con independencia del lugar en el que resida la ciudadanía.

6º. Asimismo, y con la finalidad de que los municipios puedan ejercer las competencias que tienen asignadas en este ámbito, ya sea por medios propios o por vía de colaboración con otras administraciones públicas, deben poder contar con los medios técnicos y personales necesarios que permitan crear en todo el territorio, urbano o rural, **un servicio público de inspección y control de ruido**.

Se debería reconocer e impulsar el papel de la **policía ambiental** (en cualquiera de sus niveles: local, provincial o autonómico) como una institución clave en la detección rápida de este problema, en cuanto a las posibilidades de inspección “in situ”, en el foco de emisión de los ruidos, una correcta medición de los niveles de ruido en los domicilios y, en su caso, intervención cautelar.

7º. Las administraciones públicas no solo deben dar respuesta e impulso a las denuncias por exceso de ruido en los domicilios que planteen las personas afectadas, sino que deben, también, hacer un **seguimiento de las medidas que se adoptan**, facilitando medios para que la ciudadanía, de manera transparente, pueda ser informada de la adopción de tales medidas o para que, en su caso, pueda denunciar la inactividad de las autoridades y funcionarios ante sus reclamaciones. Asimismo, deben dar cumplimiento sin dilación a las sentencias de los tribunales de justicia, (sobre todo, del Tribunal Europeo de los Derechos Humanos) que dan amparo a ciudadanos concretos en casos probados de vulneración de sus derechos.

8º. Sería aconsejable que las administraciones públicas promovieran **mesas o foros de participación ciudadana** para la gestión de conflictos sociales derivados del exceso de locales de ocio nocturno o por el funcionamiento de actividades que generen molestias de convivencia graves y continuadas.

9º. Aunque lo deseable en un Estado de derecho es que la tutela del derecho de los ciudadanos a un domicilio libre de inmisiones acústicas que no tienen el deber jurídico de soportar, se ejerza por los órganos que tienen encomendada la potestad para ejercer esa función pública, **las defensorías valoran de manera positiva las actuaciones de jueces, tribunales de justicia y fiscales** a la hora de garantizar los derechos vulnerados por la contaminación acústica, cuando estos no son debidamente protegidos por las autoridades y funcionarios responsables en sede administrativa.

10º. Las **defensorías del pueblo** remarcan su compromiso con la protección de los derechos fundamentales de la ciudadanía cuando estos sean vulnerados por causa de la contaminación acústica.

Con esa finalidad, se comprometen a realizar cuantas acciones estén legalmente a su alcance para proteger de manera eficaz el derecho de la ciudadanía a residir en un domicilio libre de ruido, incluso poniendo en conocimiento de la Fiscalía aquellos casos en que observen vulneraciones de derechos de la ciudadanía con una posible relevancia penal.

Asimismo, las defensorías del pueblo se comprometen a promover actuaciones de información, coordinación y divulgación de buenas prácticas en los ayuntamientos con objeto de fomentar

la adopción de medidas de distinta naturaleza para prevenir o gestionar los conflictos ambientales, así como a ayudar a los ciudadanos damnificados en la orientación jurídica que resulte necesaria para que estos puedan ejercer acciones en defensa de sus derechos en los órdenes competentes.



CAPÍTULO X

XXI Asamblea de la Federación Iberoamericana del Ombudsman

CAPÍTULO X

XXI Asamblea de la Federación Iberoamericana del Ombudsman

Santa Cruz de Tenerife fue sede del XXI Congreso y Asamblea General de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (término sueco con el que se designa internacionalmente al Defensor del Pueblo), organismo del que el Diputado del Común, Jerónimo Saavedra Acevedo, es vicepresidente quinto y miembro de su consejo rector.

Entre el 22 y el 24 de noviembre de 2016, alrededor de un centenar de representantes de las defensorías que forman parte de este organismo abordaron desde distintas ópticas y realidades nacionales diferentes, problemas tan centrales y universales para la defensa de la dignidad humana, como la lucha contra la pobreza y la promoción de los derechos humanos.

La celebración de este encuentro representó todo un reto de carácter organizativo para el Diputado del Común, teniendo en cuenta que se trata de una entidad en la que participan más de una veintena de países de varios continentes y en la que están representadas más de un centenar de instituciones que trabajan en favor de los derechos humanos en Iberoamérica.

Un reto que por la trascendencia que Canarias tiene en el contexto iberoamericano y la importancia de los asuntos que se iban a tratar, el Diputado del Común asumió con la máxima disposición, congregando en la Isla a los defensorías del Pueblo de España, Portugal, Andorra, México, Puerto Rico, El Salvador, Costa Rica, Honduras, Guatemala, Nicaragua, Panamá, Ecuador, Bolivia, Colombia, Perú, Paraguay, Brasil, Uruguay y Argentina.

En este encuentro se abordó la vulneración de los derechos humanos que sufren las personas y, en especial, la grave problemática de la pobreza, que como puso de manifiesto el presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman y Proveedor de Justicia de Portugal, José de Faria Costa, “no conoce fronteras, géneros o latitudes”. Hay que destacar también la participación de la Defensora del Pueblo de España, Soledad Becerril, y de la entonces vicepresidenta del Gobierno de Canarias y consejera de Empleo y Políticas Sociales, Patricia Hernández, que aportaron su visión sobre la situación de la pobreza en el contexto estatal y autonómico.

En el marco del Congreso se presentó el XIV Informe de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) de 2016, realizado a través del Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica, que está centrado en el análisis de la problemática de la pobreza. El estudio realiza una serie de propuestas por parte de la Federación en forma de conclusiones, como el reconocimiento por ley del derecho a recibir de la Administración las prestaciones necesarias para garantizar un nivel de vida digna para todas las personas, “sea en forma de renta básica, prestaciones no contributivas de la Seguridad Social, Servicios Sociales o pensiones”.

Esta es una de las medidas que recoge el Informe de la Federación como recomendaciones a los distintos estados, que además prevé la posibilidad de control judicial de estas ayudas. El director de este programa, Guillermo Escobar Roca, profesor en la Universidad de Alcalá de

Henares, puso el acento, durante la presentación del informe, en “la dignidad de la persona como fundamento en la lucha contra la pobreza”, frente a otros enfoques que tienen más que ver con los derechos sociales o la desigualdad. “Sin la capacidad autónoma de desarrollar una existencia básica, la dignidad no tiene sentido. Tampoco la libertad. Es una precondition de los Derechos Humanos, pero también de la democracia”.

Durante el Congreso las redes temáticas que operan en la Federación y que están dedicadas a distintos ámbitos, como la trata de personas, la migración, la infancia o la mujer, realizaron un intenso trabajo de análisis, debate y reflexión sobre su situación en distintos países de Iberoamérica. En este encuentro de las redes FIO, cabe destacar además que se aprobó una declaración conjunta relativa al Día Internacional contra la Violencia de Género, en la que expresaron su reprobación ante “cualquier acto discriminatorio, hostigamiento, acoso sexual, laboral y cualquier otro que suponga un ataque a la dignidad de las mujeres y las niñas por el hecho de serlo”.

En este foro de cooperación y diálogo para la promoción de los derechos humanos se hizo un análisis en profundidad sobre la situación de la pobreza, con la aportación de notables expertos que han permitido dotar de una visión más profunda y pegada a la realidad sobre esta problemática y sus vías de solución. Así, por ejemplo, intervino Pablo Martínez Osés, investigador de la Red Española de Estudios del Desarrollo, con más de una década de trabajo para Centroamérica en desarrollo sostenible y erradicación de la pobreza.

El derecho a la vivienda y a los servicios básicos estuvo también en la agenda de trabajo del Congreso, contando para ello con la aportación de Augusto Barrera, que fue Secretario de Planificación y Diálogo Social de la Presidencia de la República de Ecuador, alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, y actual Coordinador del Centro de Investigación de Política Pública y Territorio de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, en Ecuador.

La educación inclusiva y el acceso a la formación profesional fue otro de los bloques temáticos que estuvo en la agenda de trabajo de este encuentro de la FIO. En este caso, intervino Gerardo Echeita, investigador sobre políticas educativas en el ámbito de la atención a la diversidad y educación inclusiva, que ha sido consultor o experto en la UNESCO, OCDE/CERI, UNICEF (Guatemala), la Agencia Europea para el Desarrollo de las Necesidades Educativas Especiales e Inclusión Europa y Eurochild (proyecto *Children’s Right for All*).

El papel de los Defensores del Pueblo en la promoción de los derechos humanos estuvo también en el centro del debate, desde distintos enfoques, como su protagonismo en la consecución del objetivo primero de la agenda 2030 de las Naciones Unidas: “Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo”. Contando para ello con la participación de expertos como Raúl González Pérez, presidente de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, o Iris Miriam Ruiz Class, coordinadora de la Red de Migrantes y Trata de Personas de la FIO y Vicepresidente Primera de la FIO.

También se debatió el papel de las defensorías a la hora de garantizar a los ciudadanos el acceso a una vivienda adecuada en ciudades inclusivas y seguras, donde participaron Marcelo

Honores, Defensor del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y Julia Hernández Valles, adjunta al Ararteko del País Vasco y coordinadora de la Red de Defensorías de Mujeres de la FIO por la Región Europa.

La necesidad de romper el ciclo de la pobreza a través de proporcionar una educación inclusiva y garantizar la igualdad de oportunidades y una formación profesional de calidad fue otro de los ejes de trabajo, en el que se contó con la participación de Néstor Hernández, por esa fecha Comisionado de Inclusión Social y Lucha contra la Pobreza del Gobierno de Canarias, y Analia Colombo, Defensora de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe, en Argentina.

Apertura del XXI Congreso y Asamblea General de la Federación Iberoamericana del Ombudsman 2016



Congreso: Intervenciones



Asamblea



Varias





Foto de participantes



CAPÍTULO XI
Otras Actividades

CAPÍTULO XI

Otras Actividades

ENERO

Día 19 El Diputado del Común asiste a la entrega de los Premios al Valor Social 2015 en Canarias



Día 20 Visita Institucional del Diputado del Común al Cabildo Insular de El Hierro
Día 20 Visita Institucional del Diputado del Común al Ayuntamiento de Valverde
Día 20 Visita Institucional del Diputado del Común al Ayuntamiento de La Frontera
Día 21 El Diputado del Común, designado Vicepresidente del Consejo Rector de la FIO.
Día 21 Reunión del Diputado del Común con la Directora General de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural del Gobierno de Canarias, Dña. Ana María Batista García.
Día 27 Visita Institucional del Diputado del Común al Ayuntamiento de Antigua, donde fue recibido por el Teniente Alcalde D. Gustavo Berriel Hernández y concejales de la corporación.
Día 27 Visita Institucional del Diputado del Común al Alcalde del Ayuntamiento de Puerto del Rosario, D. Nicolás Gutiérrez Oramas.
Día 27 Visita Institucional del Diputado del Común al Presidente del Cabildo de Fuerteventura, D. Marcial Morales Martín.
Día 27 Visita Institucional del Diputado del Común al Ayuntamiento de la Oliva, donde fue recibido por su Alcalde D. Pedro Manuel Blas Amador Jiménez.
Día 29 El Diputado del Común se une a la conmemoración del Día Escolar de la No Violencia y la Paz.
Día 29 Reunión del Diputado del Común con la Asociación de Desempleados de La Palma.

FEBRERO

Día 1 El Diputado del Común se reúne con la Viceconsejera de Asuntos Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, Dña. Isabel Mena Alonso.
Día 2 El Diputado del Común advierte del grave quebranto que puede acarrear a la Hacienda Pública la anulación de los contratos de *time sharing*.

Día 4 El Diputado del Común recibió al Presidente de la Asociación de Vecinos La Baranda del Sauzal.

Día 5 El Diputado del Común recibe al Delegado de Defensa en Canarias, el Coronel D. Luis Salvador Gómez-Guillamón Arrabal.



Día 10 El Diputado del Común se reúne con la Directora General de Servicios Sociales e Inmigración del Gobierno de Canarias, Dña. Carmen Acosta Acosta.

Día 15 El Diputado del Común abre un expediente de investigación sobre la atención sanitaria que recibieron los 42 inmigrantes que llegaron a bordo de una patera al Puerto de Arguineguín (Gran Canaria).

Día 18 Visita Institucional del Diputado del Común al Ayuntamiento de San Miguel de Abona.

Día 18 Visita Institucional del Diputado del Común al Ayuntamiento de Arona.

MARZO

Día 1 Reunión del Diputado del Común con el colectivo Queremos Movernos



- Día 3** El Diputado del Común recibe la visita del Decano Territorial de los Registradores de la Propiedad de Canarias.
- Día 7** El Diputado del Común se reúne con la Consejera de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias, Dña. Soledad Monzón Cabrera.
- Día 8** El Diputado del Común se une a la celebración del Día Internacional de la Mujer Trabajadora.
- Día 9** El Diputado del Común se reúne con Vecinos de Tafira y miembros de la Plataforma de Personas con Movilidad y Comunicación Reducida de Canarias.



- Día 11** El Diputado del Común es ratificado como único representante español en el Consejo Rector de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO).
- Día 16** Entrega del Informe Anual 2015 del Diputado del Común a la Presidenta del Parlamento de Canarias.



Día 16 Charla Coloquio con los Alumnos del IES Profesor Martín Miranda (San Cristóbal de la Laguna).



Día 17 Charla Coloquio en la Semana Cultural del Colegio Mayex (San Cristóbal de La Laguna).

Día 18 El Diputado del Común asiste a la entrega de Honores y Distinciones del Cabildo de Gran Canaria.

Día 21 El Diputado del Común recibe al Presidente de UNICEF Canarias, Sr. D. Amós José García Rojas.

Día 21 El Diputado del Común recibe a la Asociación de Víctimas del Terrorismo de Canarias.

Día 21 El Diputado del Común se reúne con la Consejera de Turismo, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, Dña. María Teresa Lorenzo Rodríguez.

Día 22 El Diputado del Común muestra su pesar por los atentados de Bruselas.

Día 22 El Diputado del Común recibe al Director de Transparencia del Cabildo de Gran Canaria, D. Javier Hernández Martínez.

ABRIL

Día 5 El Diputado del Común asiste al coloquio organizado por la Asociación para el Progreso de la Dirección. Santa Cruz de Tenerife

Día 5 El Diputado del Común presenta el Informe 2015 ante la comisión de Gobernación, Justicia, Igualdad y Diversidad del Parlamento de Canarias.



Día 7 El Diputado del Común se une a la conmemoración del Día Internacional de la Salud.

Día 14 El Diputado del Común recibe al Primer Ministro de Cabo Verde, Sr. D. Ulisses Correia e Silva.



Día 15 El Diputado del Común expresa sus condolencias a familiares y amigos de las víctimas del derrumbe del edificio de Los Cristianos (Arona).

Día 18 El Diputado del Común se reúne con el Director General de Patrimonio Cultural del Gobierno de Canarias, D. Miguel Ángel Clavijo Redondo.

Día 19 El Diputado del Común visita la Real Sociedad Cosmológica e imparte una conferencia en esta institución de Santa Cruz de La Palma.



Día 26 El Diputado del Común participa en el seminario internacional sobre los retos actuales de los derechos humanos, organizado por el Sindic de Greuges de Catalunya, presidente del capítulo europeo del Instituto Internacional del Ombudsman (IIO).

MAYO

- Día 4** El Diputado del Común aborda el papel de la institución en inmigración en unas jornadas sobre derechos humanos, organizadas por el Consejo General del Poder Judicial y el Gobierno de Canarias (Gran Canaria).
- Día 10** El Diputado del Común recibe al Presidente de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, Sr. D. Enrique Ernesto Rosales.
- Día 11** Presentación del Informe Anual del Diputado del Común ante el Pleno del Parlamento de Canarias.



- Día 11** El Diputado del Común recibe a los integrantes de la Plataforma por la Dignidad (Santa Cruz de Tenerife).
- Día 12** Celebración del I Foro de Vivienda Pública en Canarias, en el Salón de actos del Cabildo Insular de Gran Canaria, organizado por el Diputado del Común.
- Día 18** I Encuentro de Parlamentarias Canarias-África.



- Día 18** El Diputado del Común se reúne con el Presidente de la Cruz Roja en Canarias, D. Gerardo Mesa Noda.

Día 19 Visita y conferencia en el IES César Manrique, de Arrecife.



Día 20 El Diputado del Común asiste a la clausura de las Jornadas El convenio de Estambul, en la ULPGC, organizadas por el Colegio de Abogados de las Palmas de Gran Canaria.

Día 23 El Diputado del Común asiste a la presentación del informe Report Card/Equidad para niños 2015, en el Parlamento de Canarias.

Día 25 Visita y conferencia del Diputado del Común al IES Canarias (San Cristóbal de La Laguna).



Día 25 El Diputado del Común se reúne con las Víctimas y Familiares de niños robados (Tenerife).

JUNIO

Día 7 El Diputado del Común celebra que el Gobierno tome medidas para agilizar los informes psicológicos judiciales.

Día 8 El Diputado del Común recibe a los representantes vecinales y comerciantes afectados por el tranvía en la zona de La Gallega (Santa Cruz de Tenerife).



Día 8 El Diputado de Común recibe a la Asociación de Centros Infantiles de Tenerife.

Día 9 El Diputado del Común participa en a la Charla-Coloquio: “La accesibilidad universal, como derecho” (Buenavista del Norte).



Día 15 El Diputado del Común participa en la Clausura de la XXX Semana Cultural en el CEO de Barlovento.



Día 17 El Diputado del Común se reúne con la plataforma para la reforma Electoral de

Canarias.

Día 20 El Diputado del Común asiste a las VIII Jornadas Parlamentarias Atlánticas.



Día 20 El Diputado del Común hace un llamamiento a tomar medidas para frenar el drama de los refugiados.

Día 20 El Diputado del Común recibe la visita institucional del Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Canarias, Sr. D. Daniel Cerdán Elcid.

Día 21 El Diputado del Común recibe al Colectivo “Sin Identidad” (Tenerife).

Día 23 El Diputado del Común asiste a la entrega de Honores y Distinciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Día 28 El Diputado del Común recibe a Daniela Laguna, ganadora de los XIII premios del Concurso Escolar de Dibujo sobre Derechos Humanos.



Día 28 El Diputado del Común imparte una conferencia a los alumnos del IES (Santa Cruz de Tenerife)

Día 28 El Diputado del Común recibe a la Asociación ACAILSE, Interpretes de Lengua de Signos de Canarias.

JULIO

Día 13 El Diputado del Común recibe al Director General de Protección a la Infancia y la Familia del Gobierno de Canarias, Sr. D. Mauricio Aurelio Roque González

Día 15 El Diputado del Común condena el atentado terrorista en Francia.

Día 15 El Diputado del Común visita al centro de día Valle Lentiscal en Santa Brígida.

Día 18 Se traslada la oficina del Diputado del Común en Santa Cruz de Tenerife, mejorando la accesibilidad de las instalaciones. Dicho traslado se hace efectivo el mes de agosto.



Día 26 El Diputado del Común participa en la I Convención Política y Social de Canarias para una Sociedad Igualitaria en Santa Cruz de La Palma.

Día 28 El Diputado del Común asiste a la Inauguración Isla Bonita Love Festival en Santa Cruz de La Palma.

AGOSTO

Día 4 El Diputado del Común muestra sus condolencias por el fallecimiento del operario Sr. D. Francisco José Santana en el incendio de La Palma.

Día 25 El Diputado del Común muestra sus condolencias por las víctimas del terremoto de Italia.

SEPTIEMBRE

Día 12 El Diputado del Común asiste a la conferencia del Presidente del Gobierno de Canarias, D. Fernando Clavijo Batlle (Las Palmas de Gran Canarias).

Día 13 El Diputado del Común asiste a la Apertura del Curso 2016-2017 de la Universidad de la Laguna.

Día 15 Visita institucional del Cónsul de Japón, Sr. D. Matsuhiko Shigenmitsu.

Día 20 El Diputado del Común asiste a la Apertura del Curso 2016-2017 de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

Día 22 El Diputado del Común participa en las XXXI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, sobre ruidos, celebradas en Navarra.



- Día 23** Comunicado conjunto de los Defensores del Pueblo “Decálogo sobre el ruido”.
Día 30 El Diputado del Común se reúne con los representantes de “Casitas La Palma”.



OCTUBRE

- Día 1** El Diputado del Común recuerda a la Administración la obligatoriedad del depósito previo a la ocupación en los casos de expropiación urgente.
- Día 5** El Diputado del Común se suma a la conmemoración del Día Europeo del Autismo.
- Día 5** El Diputado del Común asiste a la Apertura del Año Judicial del Tribunal Superior de Justicia de Canarias.
- Día 7** El Diputado del Común abre una investigación de oficio por la carencia de intérpretes del lenguaje de signo y logopedas en los colegios de Canarias.
- Día 7** El Diputado del Común advierte de la demora en la acogida de refugiados en España.
- Día 10** El Diputado del Común pide un mayor compromiso de las instituciones a favor de la salud mental.
- Día 13** El Diputado del Común se reúne con la Asociación para la inclusión Social de personas mayores y personas con Discapacidad (ASPASIA).
- Día 15** El Diputado del Común defiende la `promoción de los derechos de las mujeres rurales.
- Día 17** El Diputado del Común demanda que la lucha contra la pobreza sea el centro de la agenda de las administraciones públicas Canarias.
- Día 24** El Diputado del Común recibe al Cónsul Honorario de la Federación Rusa en Canarias, Sr. D. Gonzalo Parada Santana.
- Día 26** El Diputado del Común recibe al Colectivo FASICAN (Asociación de personas Sordas de Canarias).

NOVIEMBRE

- Día 2** El Diputado del Común se reúne con la Defensora del Pueblo de España.
- Día 3** El Diputado del Común es distinguido como una de las defensorías más transparentes de España.
- Día 8** El Diputado del Común demanda que las ciudades canarias avancen hacia una mayor accesibilidad.
- Día 10** Acto de entrega de reconocimiento de transparencia de Dyntra (Dynamic

Trasparency Index) al Diputado del Común, celebrado en el Castillo de Mata de Las Palmas de Gran Canaria.

Día 11 Visita del Diputado del Común al Instituto que lleva su nombre (Las Palmas de Gran Canaria).



Día 17 El Diputado del Común participa en el acto institucional del Día Universal de los Derechos de la Infancia (Santa Cruz de La Palma).

Día 19 El Diputado del Común asiste a la XLIV edición de las Antenas de Oro, Premios de la Federación de Asociaciones de Radio y Televisión de España, siendo distinguido en el apartado de Política, Sr. D. Jerónimo Saavedra Acevedo.



Día 21 El Diputado del Común presenta la celebración en Tenerife de la XXI Asamblea y Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO).

Día 23 Celebración del XXI Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) en Santa Cruz de Tenerife.

Día 24 Asamblea de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) en Santa Cruz de Tenerife.

Día 25 El Diputado del Común aboga por promover la cultura de la igualdad para combatir la violencia machista.

Día 28 El Diputado del Común imparte una charla en el IES que lleva su nombre.

- Día 30** El Diputado del Común asiste a la Conferencia impartida por Emily O'Reilly, Defensora del Pueblo Europea, presentada por Doña Soledad Becerril, Defensora del Pueblo de España, y organizada por el Forum Europa.



- Día 30** Reunión de la Defensora del Pueblo de Europa con los Defensores del Pueblo de España

DICIEMBRE

- Día 1** El Diputado del Común se reúne con el Subdelegado de Defensa, D. Luis A. Martínez Gimeno.
- Día 2** El Diputado del Común critica el déficit que existe en las Islas en materia de accesibilidad.
- Día 6** El Diputado del Común asiste en la Delegación del Gobierno de Canarias a la celebración del Día de la Constitución.
- Día 13** El Diputado del Común participa en un encuentro sobre vivienda con el Defensor del Pueblo Andaluz.



- Día 15** Reunión en Madrid con el Presidente del Consejo General del Poder Judicial, Sr. D. Carlos Lesmes Serrano.
- Día 22** El Diputado del Común se reúne con Sra. Dña. Mercedes Roldós Caballero, Delegada del Gobierno en Canarias.

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 11/2015, de 29 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2016 (BOC nº. 253, de 31 de diciembre de 2015) consigna en su Sección 01 Parlamento de Canarias, Servicio 0101 Servicios Generales y Programa 911B Diputado del Común, un total de DOS MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL CIENTO CUARENTA Y DOS EUROS (2.549.142,00€) como dotación presupuestaria inicial para el ejercicio.

Tal dotación inicial conforma la suma que se detalla:

Capítulo I	Gastos de Personal	2.048.035,00€
Capítulo II	Gastos Corrientes	457.900,00€
Capítulo VI	Inversiones Reales	43.138,00€
Capítulo VII	Transferencia de Capital	0,00€
Capítulo VIII	Activos Financieros	69,00€
CRÉDITO INICIAL PROGRAMA 911B		2.549.142,00€

Constituye, esta dotación inicial un incremento del 0,80% respecto de la consignada para el ejercicio 2015, que ascendía a DOS MILLONES QUINIENTOS VEINTIOCHO MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y OCHO EUROS (2.528.948,00€).

Por otra parte, la Mesa del Parlamento de Canarias, en reunión celebrada el día 13 de abril de 2016, acordó la incorporación de los remanentes de crédito del presupuesto de gastos del Programa 911B del Diputado del Común del ejercicio 2015, 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 CIENTO OCHENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS VEINTICUATRO EUROS (185.424,00€) que, sumados al crédito inicial consignado, vendrían a establecer un crédito total para el ejercicio 2016 de DOS MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS SESENTA Y SEIS EUROS (2.734.566,00€) distribuidos de la siguiente forma:

Capítulo I	Gastos de Personal	2.104.974,00€
Capítulo II	Gastos Corrientes	539.100,00€
Capítulo VI	Inversiones Reales	73.138,00€
Capítulo VII	Transferencias de Capital	0,00€
Capítulo VIII	Activos Financieros	17.354,00€
CRÉDITO TOTAL PROGRAMA 911B		2.734.566,00 €

Al cierre del ejercicio económico de 2016, el porcentaje de ejecución del presupuesto fue del (85,46%) con un remanente de TRESCIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS CATORCE EUROS CON VEINTIUN CÉNTIMOS (397.614,21€), y el balance de gastos y pagos por capítulos es, a fecha 31 de diciembre de 2016, el que sigue:

	Crédito Inicial	Modif. Crédito		Crédito Total	Pendiente de Pago	Total Pagos	Disponibile
		Altas	Bajas				
Capítulo I	2.048.035,00€	59.224,00€	2.285,00€	2.104.974,00€	0,00€	1.944.951,57€	160.022,43€
Capítulo II	457.900,00€	87.100,00€	5.900,00€	539.100,00€	0,00€	353.154,48€	185.945,52€
Capítulo VI	43.138,00€	30.000,00€	0,00€	73.138,00€	0,00€	21.493,45€	51.644,55€
Capítulo VII	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€
Capítulo VIII	69,00€	17.285,00€	0,00€	17.354,00€	0,00€	17.352,29€	1,71€
TOTAL 911B	2.549.142,00 €	193.609,00 €	8.185,00 €	2.734.566,00 €	0,00 €	2.336.951,79 €	397.614,21 €

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

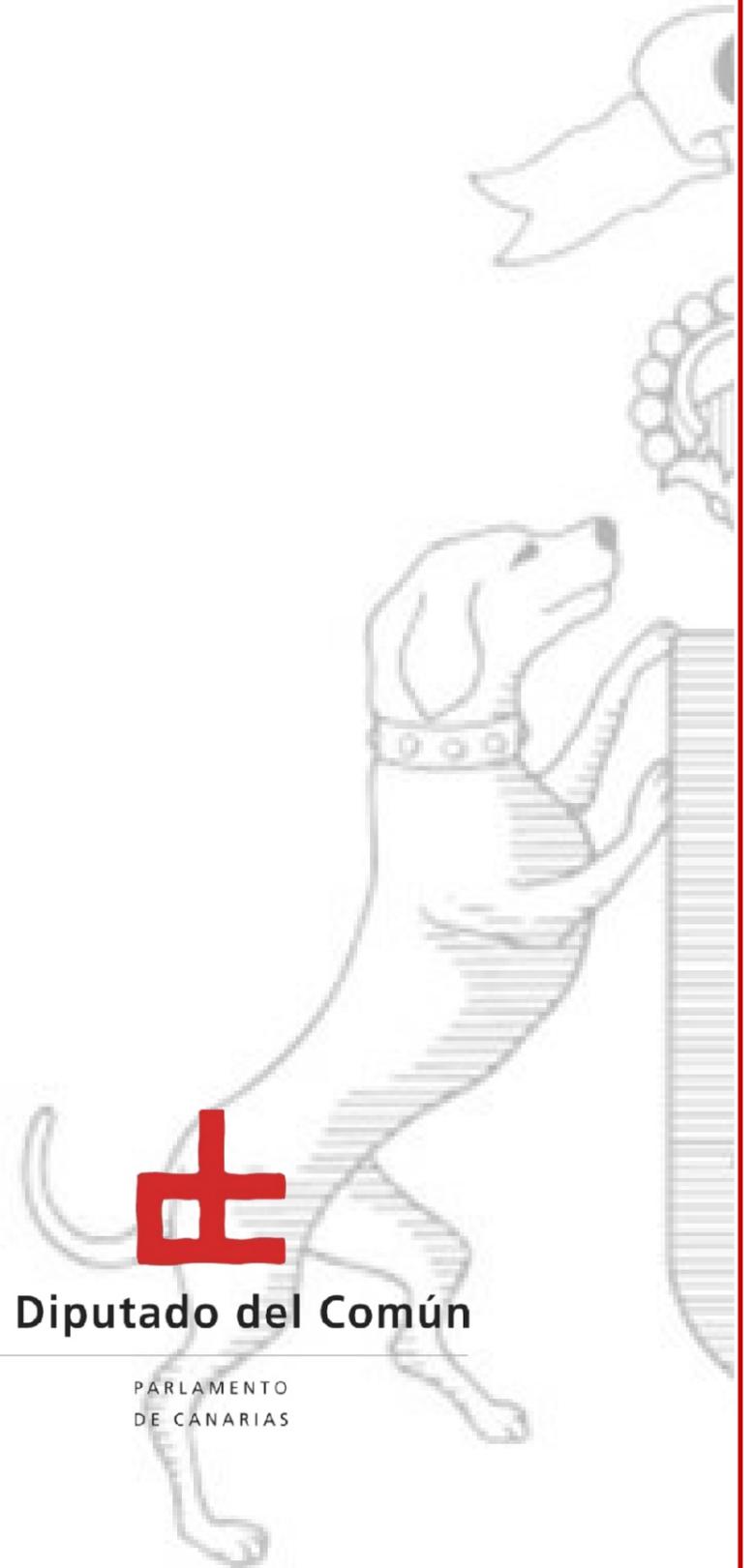
	Crédito Total	Autorizado/Dispuesto	Disponibile	Ejecución
Capítulo I	2.104.974,00€	1.944.951,57€	160.022,43€	92,90%
Capítulo II	539.100,00€	353.154,48€	185.945,52€	65,51%
Capítulo VI	73.138,00€	21.493,45€	51.644,55€	29,39%
Capítulo VII	0,00€	0,00€	0,00€	0,00%
Capítulo VIII	17.354,00€	17.352,29€	1,71€	99,99%
TOTAL 911B	2.734.566,00 €	2.336.951,79 €	397.614,21 €	85,46%

MMXVII

Diputado del Común, 38700 Santa Cruz de La Palma



Parlamento de Canarias



El Diputado del Común

PARLAMENTO
DE CANARIAS