



El Diputado del Común

PARLAMENTO  
DE CANARIAS

# INFORME ANUAL 2017



**Presentado al  
Parlamento de Canarias**

marzo de 2018

[www.diputadodelcomun.org](http://www.diputadodelcomun.org)



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

**© Diputado del Común 2018**

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

**fuelle Depósito Legal TF 346-2018.**



## El Diputado del Común

---

PARLAMENTO  
DE CANARIAS



**Informe Anual 2017**  
**presentado al Parlamento de Canarias**  
**por el Excmo. Sr. don**  
**Jerónimo Saavedra Acevedo**  
**Diputado del Común**  
**el día 12 de marzo de 2018.**



# Índice

	Página
<b>Presentación</b>	1
<b>CAPÍTULO I</b> De las Actuaciones del Diputado del Común	3
<b>CAPÍTULO II</b> De las Quejas presentadas en el año 2017	9
<b>CAPÍTULO III</b> De la Inadmisión de quejas y sus causas; de las vivas	43
<b>CAPÍTULO IV</b> De la Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias	51
<b>CAPÍTULO V</b> De las Actuaciones de Oficio	123
<b>CAPÍTULO VI</b> De las Resoluciones del Diputado del Común	131
<b>CAPÍTULO VII</b> De la falta de colaboración con el Diputado del Común en sus investigaciones	143
<b>CAPÍTULO VIII</b> Del Menor	155
<b>CAPÍTULO IX</b> Consideraciones del Diputado del Común	171
<b>CAPÍTULO X</b> Proyecto DEMOS	177
<b>CAPÍTULO XI</b> Otras Actividades	187
<b>ANEXO DE GESTIÓN ECONÓMICA</b>	201



## Presentación

Presentamos el Informe Anual del año 2017 al Parlamento de Canarias y a la sociedad isleña en su conjunto como una síntesis del trabajo desplegado por esta institución a lo largo de la citada anualidad. Un documento con el que queremos trasladar que detrás de las cifras, los estudios estadísticos y los análisis comparativos que lo conforman, existen múltiples realidades humanas que han acudido hasta nuestra institución para encontrar una salida ante diversas problemáticas que padecen en sus vidas. Esta vocación de servicio público y de ser voz de los que no tienen voz, ha sido el horizonte que ha guiado nuestra acción durante estos más de seis años de trabajo como Diputado del Común. Una labor en la que hemos tenido el apoyo constante y la colaboración infatigable de todo el personal que trabaja en la Defensoría canaria, al que quiero expresar en este primer párrafo introductorio mi más sincero agradecimiento, porque sin su complicidad hubiera sido imposible avanzar en este camino.

Traemos al Parlamento de Canarias el Informe Anual que, como establece la Ley 7/2001 de 31 de julio, del Diputado del Común, es preceptivo. Pero a la vez que damos trámite al Informe, estamos compartiendo con el máximo órgano de representación de la sociedad canaria los desvelos, angustias, deseos y esperanzas de miles de personas que han tocado en nuestra puerta para tratar de encontrar una respuesta a los problemas que sufren. Intenten, por tanto, a la hora de hacer la lectura de las páginas que componen este documento, trascender los números, las tablas y los diagramas que le dan forma y dialoguen con la realidad que encierran y las necesidades que plantean en todos los ámbitos de la vida: desde la salud a la educación; desde la Administración de Justicia hasta la correcta ordenación del territorio.

Estar atento a la realidad social que nos rodea, saber escuchar para poder dar una respuesta acertada a las demandas de los ciudadanos y agilizar la resolución de los conflictos es capital en el papel que desempeña el Diputado del Común en la defensa de los legítimos derechos de los ciudadanos ante la Administración pública. Una tarea que no siempre ha sido valorada lo suficiente e, incluso, ha llegado a ser cuestionada su validez desde el interior de la propia Cámara Autonómica.

Como muestra de que el Diputado del Común es una referencia ciudadana ante la multitud de contratiempos que se producen en el roce con las Administraciones públicas, hay que valorar que este organismo asistió durante el pasado año 2017 a 20.932 personas, que acudieron a esta institución en busca de una solución ante diversas problemáticas.

De este número total de personas que fueron atendidas a lo largo de 2017, 11.854 lo hicieron de forma presencial en las dependencias de la Defensoría, es decir, alrededor el 57% de las actuaciones. Por vía telefónica, las personas atendidas por el Diputado del Común fueron 7.848 (37%) y 1.230 por Internet, es decir, a través de la página web y el correo electrónico, lo que hace un 6% del total.

A lo largo de esta etapa como Diputado del Común hemos tratado de impulsar una mayor celeridad y eficacia en la tramitación de los expedientes, teniendo como objetivo la mayor solvencia en la defensa de los derechos de los ciudadanos ante la Administración pública. Para ello ha sido capital la gestión y la tramitación de las quejas con la máxima prontitud y en contacto con las administraciones afectadas para garantizar su resolución en favor de los intereses de la sociedad.

Muestra de esa mejora de la eficacia que hemos imprimido en la acción del Diputado del Común es la evolución que ha tenido el archivo de las quejas por su resolución, que ha pasado

del 26,3% que contabilizaba esta institución en el año 2011, al 85% alcanzado en 2017, en una constante mejora de los datos: 2016 (82%), 2015 (76%), 2014 (77%); 2013 (64%); 2012 (67%).

A pesar de que hay que valorar que por parte de las administraciones públicas ha habido, en líneas generales, un mayor esfuerzo de colaboración con el Diputado del Común, todavía existe un gran déficit de atención a las reclamaciones que presenta la Defensoría, que a lo largo de estos años ha actuado de oficio en diversas cuestiones que surgieron de las preocupaciones de la sociedad canaria.

Por otra parte, cabe destacar que la participación del Diputado del Común también ha sido activa en el ámbito legislativo y, por citar algunos ejemplos recientes, presentamos un informe sobre la modificación de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, al Parlamento de Canarias, y realizamos alegaciones al anteproyecto de la ley de Transparencia de Canarias y a la ley de Suelo y los espacios Naturales Protegidos.

A lo largo del presente año hemos empezado también a profundizar en la red euroafricana de las defensorías del Pueblo, a través del proyecto pionero DEMOS, que se puso en marcha en el año 2016 y que lidera el Diputado del Común en el Espacio de Cooperación MAC, donde participan además de Canarias, Azores y Madeira, Cabo Verde, Senegal y Mauritania.

Entre las acciones realizadas durante esta anualidad, subrayo la “Conferencia sobre colaboración y cooperación entre las distintas administraciones públicas en aplicación del principio de igualdad de trato y de oportunidades”, que se celebró en Santa Cruz de La Palma el 6 de julio. En la capital palmera, sede central del Diputado del Común, se reunieron los representantes de esta red euroafricana de cooperación para abordar aspectos como la igualdad de trato, la no discriminación o el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos.

El Diputado del Común, a lo largo de estos seis últimos años, también ha hecho un esfuerzo por darse a conocer a la sociedad y visualizar la importancia del papel que desempeña este organismo que depende del Parlamento de Canarias en el marco de una sociedad democrática. Así ha avanzado en el empleo de las nuevas tecnologías para acercar la institución a los ciudadanos.

Para terminar me gustaría agradecer la atención y la colaboración que hemos recibido por parte del Parlamento de Canarias a lo largo de estas dos legislaturas en la que hemos desarrollado nuestro trabajo al frente del Diputado del Común. Los diputados que conforman la Cámara Autonómica han contribuido a enriquecer con sus aportaciones, sugerencias y también críticas la labor que desempeña este organismo, capital en una sociedad democrática que aspira a crecer en transparencia, participación y solidaridad.

Sin embargo, no podemos ignorar, que en estos años de crisis económica y social se han repetido demasiadas respuestas de las Administraciones Canarias, reconociendo la carencia de recursos humanos y presupuestarios para atender las quejas de los ciudadanos.

Ahora que los recursos presupuestarios han aumentado notablemente es el momento de acertar socialmente en su aplicación, debatiendo todos, mayorías y minorías, cuales son las verdaderas prioridades de nuestros ciudadanos. Mi deseo es que nuestros Informes contribuyan al conocimiento de sus necesidades

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



## CAPÍTULO I

### De las Actuaciones del Diputado del Común.

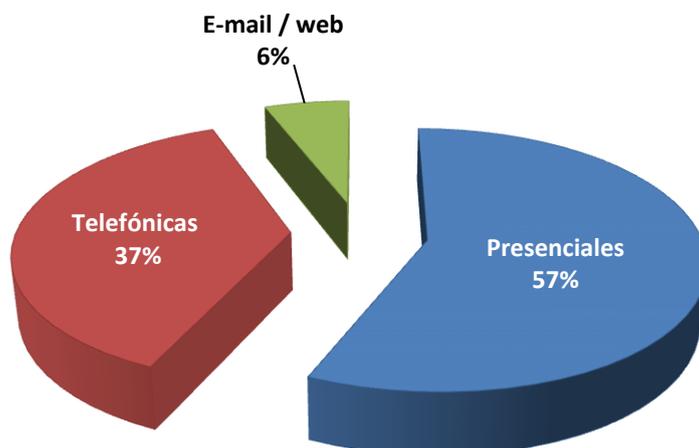
En el Diputado del Común el año que se informa ha habido veinte mil novecientos treinta y dos (20.932) actuaciones con la ciudadanía. Las actuaciones, cuyo objeto es asistir a las personas que las demandan, consisten en escuchar a la ciudadanía sobre lo que plantean al Diputado del Común y asistirle para que, o bien presente queja formal en la Defensoría, en el caso de que se sea competente para conocer de lo planteado, o bien acuda a otras instancias que se estiman competente por razón de la materia de que se trata.

No cabe duda, que las actuaciones realizadas de forma presencial provoca un descenso en la formalización de las quejas, ya que a la ciudadanía 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 trece mil novecientos quince (13.915) personas, con el fin de que ejerciten su pretensión ante los organismos o personas competentes, de ahí la importancia de este servicio a la ciudadanía.

Dispone la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, LDC, 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 de forma artificial, pues 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 del Diputado del Común.

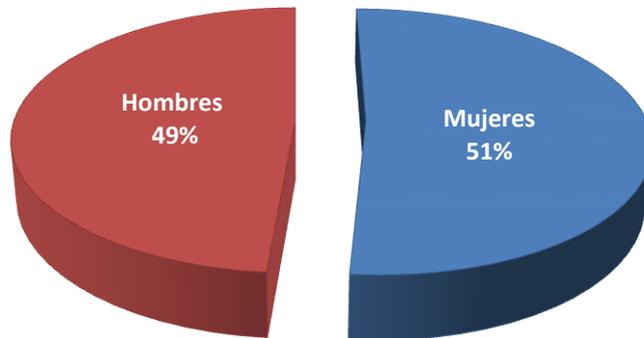
Así, en el 2017 acudieron a la Defensoría, exponiendo su queja, 20.932 personas, de las cuales, 11.854, fueron atendidas de forma presencial por el personal del Diputado del Común, el cual realiza esta importante función, representando esta cantidad, aproximadamente, el 57% de las actuaciones. Siete mil ochocientos cuarenta (7.848) fueron asistidas vía telefónica (37%), de las cuales 3.558 fueron consultas sobre las quejas que tramita esta Institución, y 1.230 vía electrónica (consultas página web y correo electrónico) 6%.

<b>TOTAL DE ACTUACIONES CON LA CIUDADANÍA</b>	<b>20.932</b>
<b>Atendidos personalmente</b>	<b>11.854</b>
<b>Atendidos telefónicamente</b>	<b>7.848</b>
<b>Atendidos vía e-mail / página web</b>	<b>1.230</b>

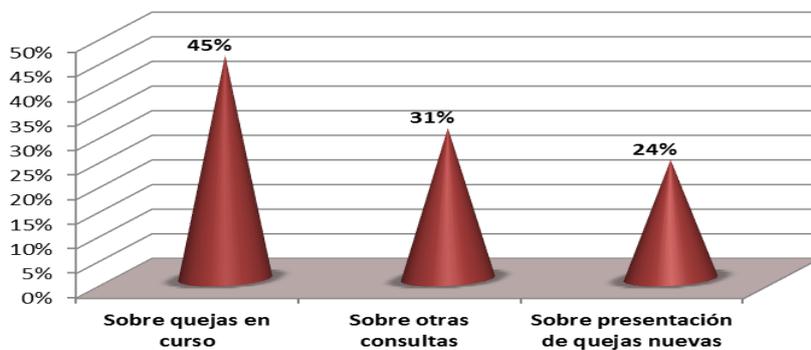


<b>ATENDIDOS PERSONALMENTE</b>	<b>11.854</b>
<b>Género de la ciudadanía atendidos personalmente</b>	
<b>Mujeres</b>	<b>6.091</b>
<b>Hombres</b>	<b>5.763</b>
<b>Quejas presentadas fruto de las actuaciones</b>	<b>1.103</b>
<b>De atención presencial</b>	<b>1.016</b>
<b>Presentadas en persona sin atención presencial</b>	<b>87</b>

**GÉNERO DE LA CIUDADANÍA ATENDIDA PERSONALMENTE**

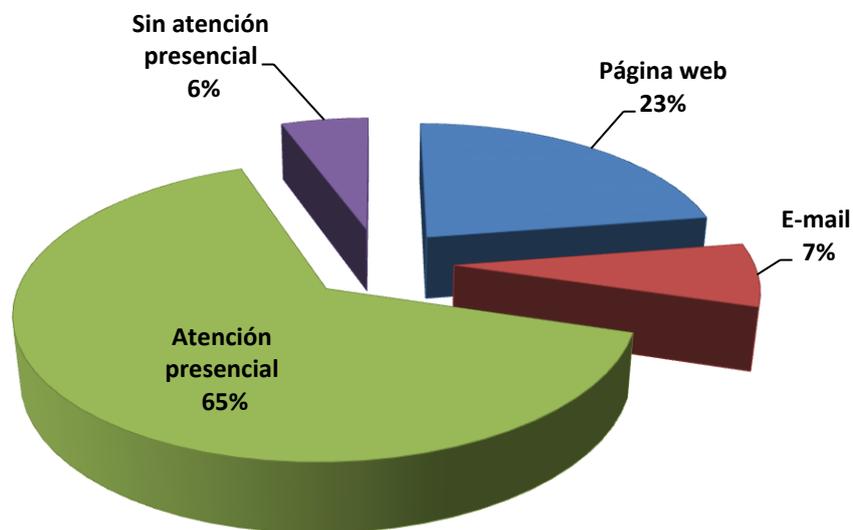


<b>ATENDIDOS TELEFÓNICAMENTE</b>	<b>7.848</b>
<b>Consultas sobre quejas en curso</b>	<b>3.558</b>
<b>Consultas sobre presentación de quejas nuevas</b>	<b>1.891</b>
<b>Otras consultas</b>	<b>2.399</b>



<b>ATENDIDOS VÍA E-MAIL / PÁGINA WEB</b>	<b>1.230</b>
<b>Quejas presentadas fruto de las consultas</b>	<b>465</b>
<b>Presentadas por e-mail</b>	<b>112</b>
<b>Presentadas por la página web</b>	<b>353</b>
<b>Gestión web: Documento adjuntado:</b>	<b>103</b>
<b>Gestión web: Formulario establecido:</b>	<b>250</b>

### QUEJAS PRESENTADAS FRUTO DE LAS ACTUACIONES



Del total de las actuaciones anteriores, una vez estudiados los asuntos expuestos al personal del Diputado del Común, derivaron en la incoación de mil ciento tres (1.103) quejas nuevas, lo que implicó que se registrara una queja por cada nueve personas atendidas directamente en las oficinas de la Defensoría, aproximadamente, representando un poco más del sesenta y uno por cien (61%), del total de quejas nuevas registradas durante el año 2017 (1.795).

Fueron registradas 87 quejas que se presentaron de forma directa en la Diputación del Común, sin ser atendidas previamente por su personal, lo que representa casi el 5%, del total de las quejas nuevas incoadas en el año.

También, 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 2017, sino que se extendió a la gestión de las restantes quejas vivas que se siguen tramitando en el Diputado del Común, de las que se da cuenta en el Capítulo III del presente, destacando que se recibieron tres mil quinientos cincuenta y ocho (3.558) consultas telefónicas de los interesados sobre las quejas en curso.



**CAPÍTULO II**  
De las Quejas presentadas en el año 2017



## CAPÍTULO II

### De las Quejas presentadas en el año 2017

Quejas	Admitidas	Inadmitidas	Trasladadas al Defensor del Pueblo y a otras Instituciones	Colectivas	De oficio	Individuales		Personas Jurídicas
						Hombres	Mujeres	
1.795	1.507	288	186	24	15	867	849	40
Comparativa año 2016								
1.781	1.555	226	212	32	27	837	841	44

Durante el año 2017 se registraron en el Diputado del Común 1.795 quejas nuevas, (Qs). 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.

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, así, como sus derechos constitucionales, y se les pueda orientar mejor sobre su pretensión o acción, en su caso, aunque su queja no pueda ser admitida o tramitada por la Diputación del Común, en muchos casos por carecer de competencia, lo que hace que aunque cada año acude más gente a hacer consultas y ser asesorados a las oficinas del Diputado del Común, el número de quejas no aumenta en la misma proporción.

No obstante lo expuesto, tomando como año base el 2011, gestión de la institución por el anterior titular, (el número de quejas nuevas presentadas fueron 1.217 en aquel año) el aumento en estos últimos 6 años, en media anual (2012: 1.586 Q; 2013: 1.684; 2014: 1.648; 2015: 1.819; 2016: 1.781 y 2017: 1.795) es de 1.706 quejas, lo que representa con respecto al 2011 un aumento del 71,4 por cien (71,4%).

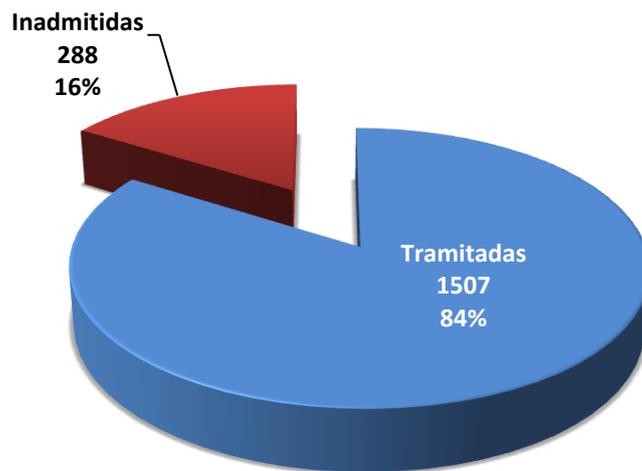
Del total de quejas registradas, y tras su estudio se admitieron a trámite 1.507, lo que representa el ochenta y cuatro por ciento de las presentadas (83,96%). Las inadmitidas ascendieron a 288, que se especifican en el Capítulo III.

Las quejas que se presentaron por colectivos, esto es con más de un firmante de la queja, han bajado en 8, y las investigaciones iniciadas de oficio han pasado a 15.

Presentan más Qs los hombres que las mujeres, si bien es casi inapreciable la diferencia, que asciende sólo a 16 quejas, que es un 0,9 por cien del total de las presentadas, habiéndose tramitado más promovidas por las mujeres, una vez descontadas la quejas inadmitidas, como se puede comprobar más adelante.

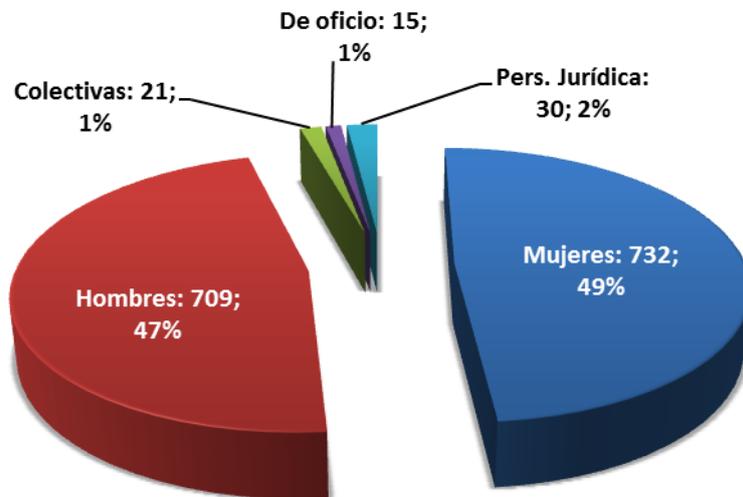
Quejas recibidas	Individuales		Colectivas	De oficio	Per. Jurídica	
	Hombres	Mujeres				
<b>TOTAL</b>	<b>1795</b>	<b>867</b>	<b>849</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>40</b>
<b>Inadmitidas</b>	<b>288</b>	<b>158</b>	<b>117</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
<b>Tramitadas</b>	<b>1507</b>	<b>709</b>	<b>732</b>	<b>21</b>	<b>15</b>	<b>30</b>
<b>Trasladadas al Defensor del Pueblo</b>	<b>176</b>	<b>88</b>	<b>83</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>Trasladadas a otras instituciones</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**ADMISIÓN Y TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS REGISTRADAS EN EL AÑO 2017**



- 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 102, la mayoría de ellas por carencia de fundamento, al no apreciar infracción de algún derecho o libertad constitucional.

**CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS QUEJAS TRAMITADAS EN EL AÑO 2017**



Representación de las quejas admitidas a trámite durante el ejercicio 2017.

**CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS QUEJAS PRESENTADAS EN EL AÑO 2017**

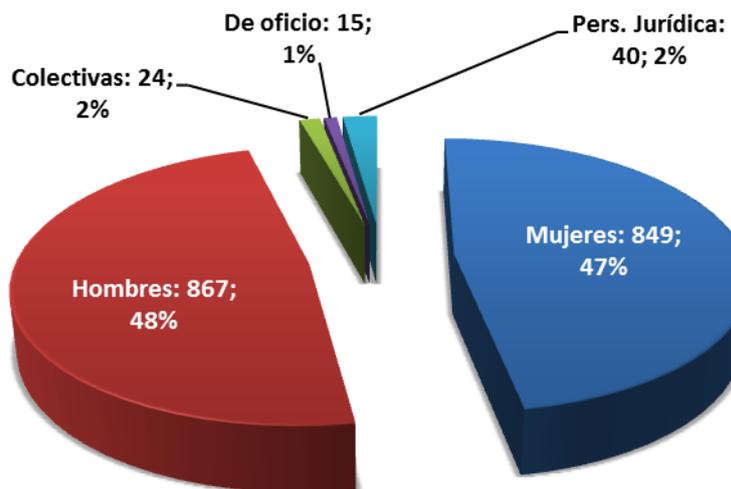
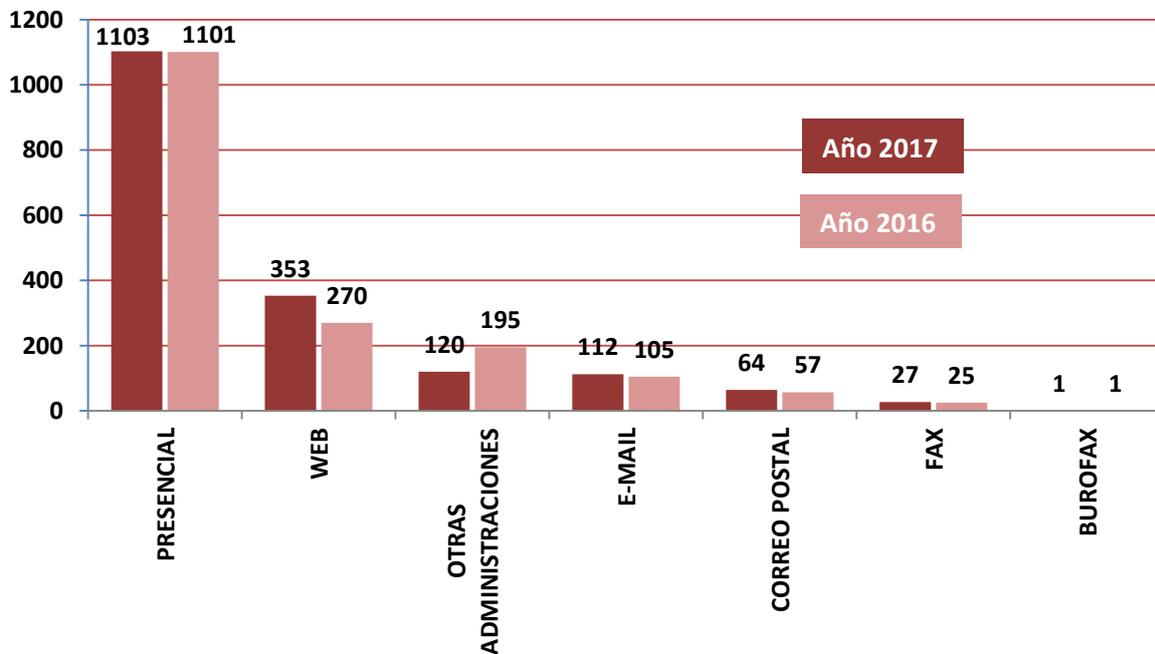


Gráfico referido a las quejas nuevas presentadas en el 2017.

### MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS EN EL AÑO 2017

PRESENCIAL	WEB	OTRAS ADMINISTRACIONES	E-MAIL	CORREO POSTAL	FAX	BUROFAX
1103	353	120	112	64	27	1
<b>Comparativa con el año 2016</b>						
1101	270	195	105	57	25	1

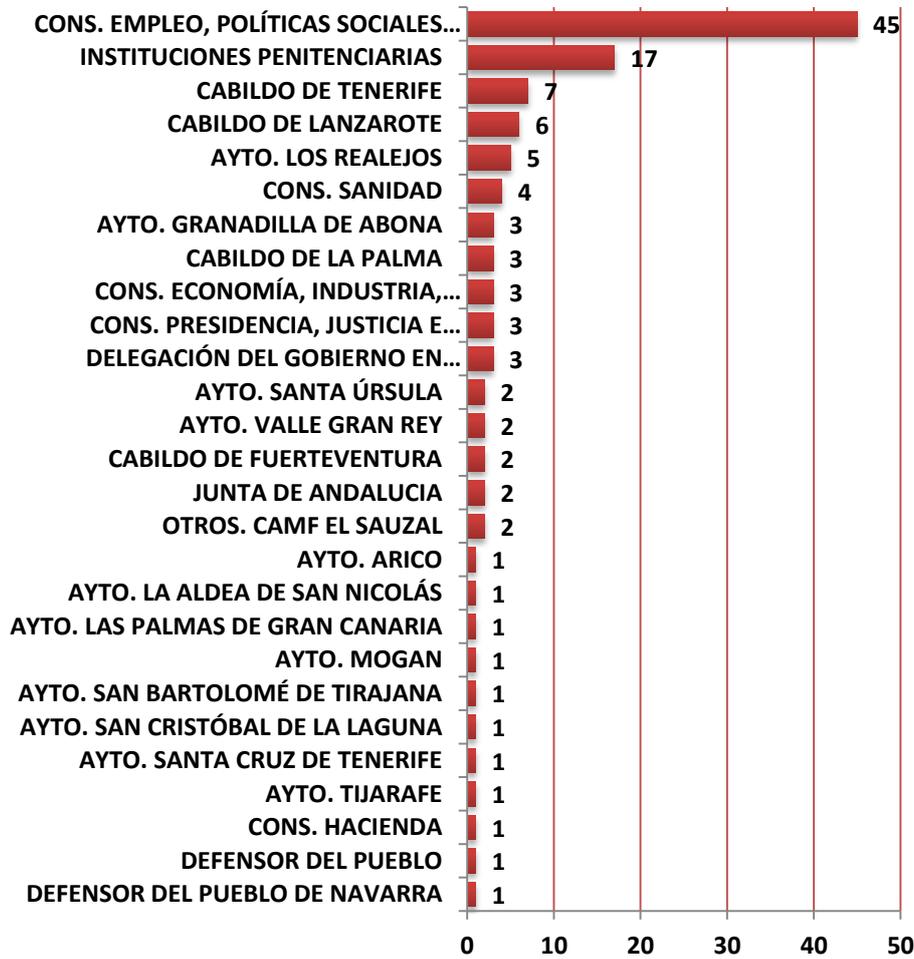
### COMPARATIVA CON EL AÑO 2016



- Del gráfico de barras se observa que los medios de presentación de quejas sigue dominando mayoritariamente el presencial (1.103). La ciudadanía prefiere ser atendida de forma personal acudiendo a las oficinas del Diputado del Común del lugar de su residencia, lo que representa el 73 % de las quejas admitidas a trámite.

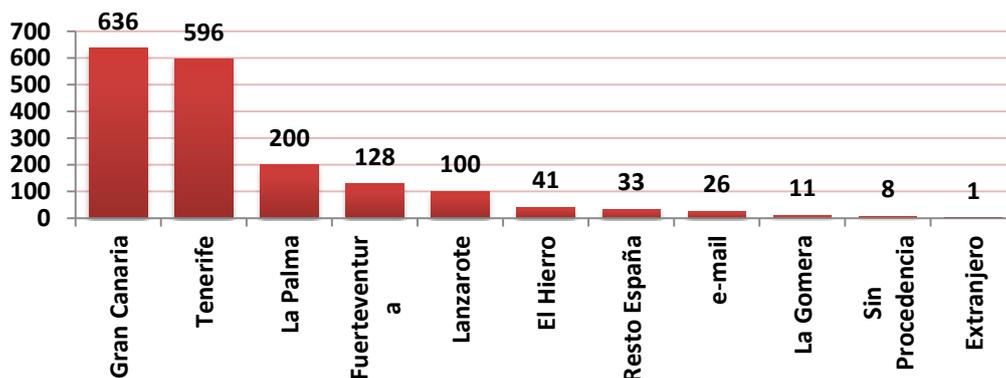
Crece la presentación de quejas por la página web del Diputado del Común (30%), como también las presentadas por el correo electrónico. Baja el uso del registro de entrada de otras Administraciones Públicas, como se detalla seguidamente en el siguiente gráfico de barras.

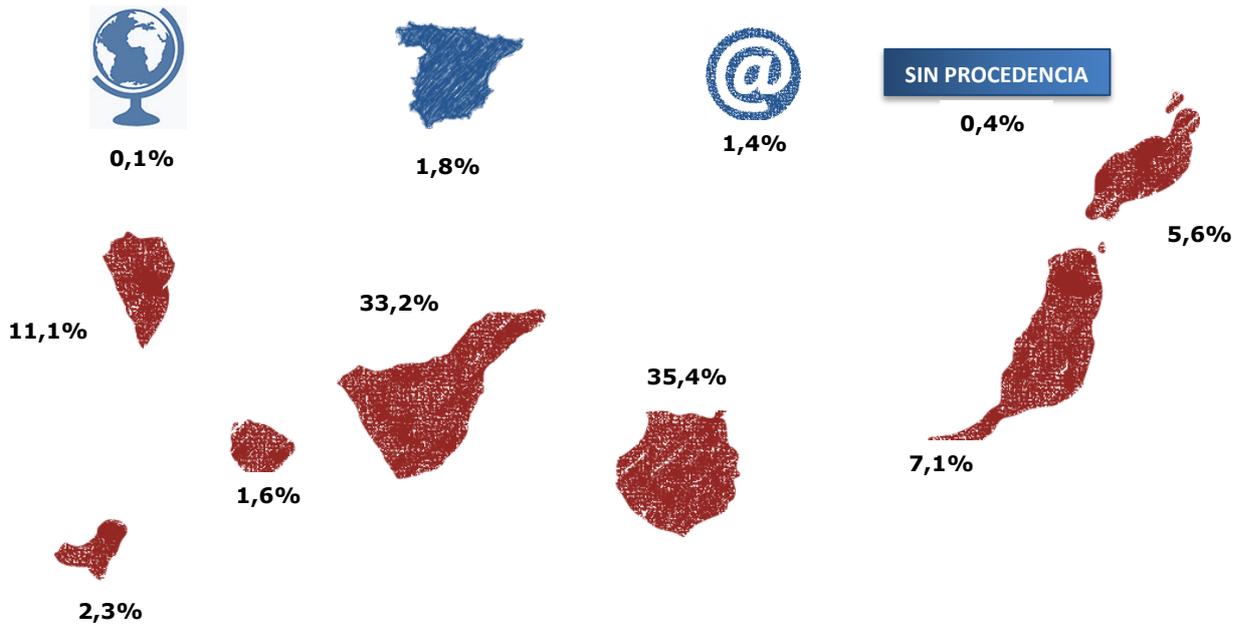
### INSTITUCIONES QUE TRASLADARON QUEJAS AL DIPUTADO DEL COMÚN EN EL AÑO 2017



- Los diferentes Registros de los servicios públicos hicieron de colaborador y cooperador en la facilitación de la presentación de las quejas a través de sus oficinas, en virtud de una concepción amplia del art. 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 2017

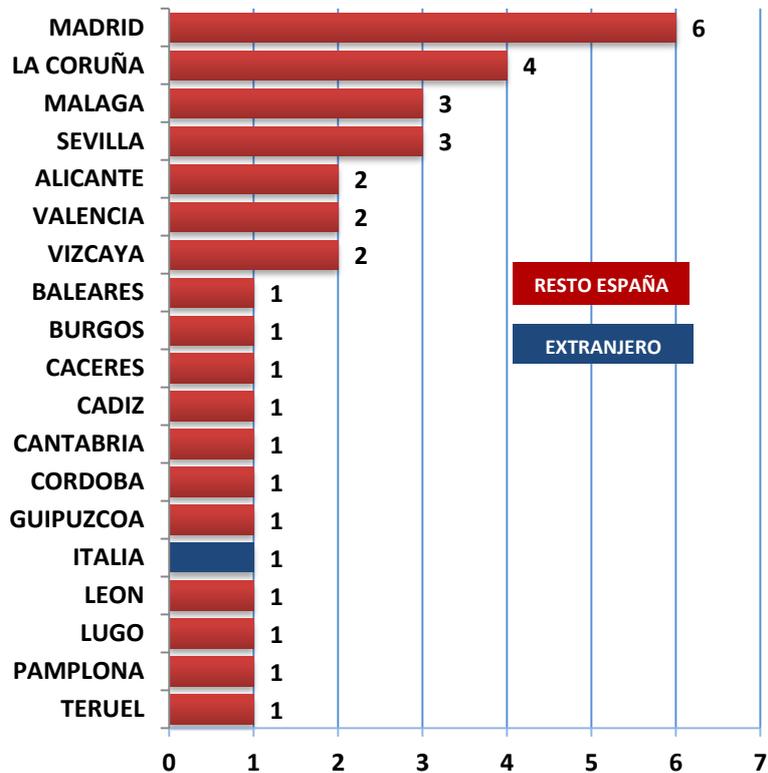




COMPARATIVA CON EL AÑO 2016

GRAN CANARIA	TENERIFE	LA PALMA	FUERTEVENTURA	LANZAROTE	EL HIERRO	OTRAS AREAS	LA GOMERA
636	596	200	128	100	41	34	11
Comparativa con el año 2016							
617	572	242	116	113	24	39	11

OTRAS PROCEDENCIAS GEOGRÁFICAS DE LAS QUEJAS DEL AÑO 2017

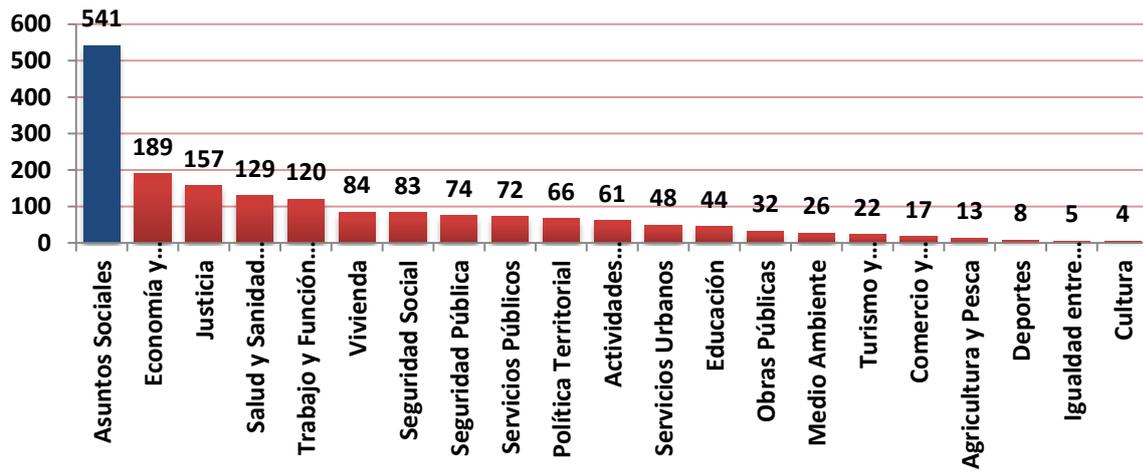


- Desde estos lugares de residencia de la ciudadanía se remitieron quejas al Diputado del Común, al estar relacionadas con las Administraciones Públicas Canarias, destacando la mayor presentación, en general, en las islas más pobladas, 636 en Gran Canaria, que representa el 35,4 por cien y Tenerife el 33,2 por cien, absorbiendo estas dos islas el 68,6 por cien.

### QUEJAS POR ÁREAS DE TRABAJO

Áreas	Quejas	%
Personas con Discapacidad	284	15,8%
Economía y Hacienda	189	10,5%
Justicia	157	8,7%
Menores y Familia Numerosa	142	7,9%
Salud y Sanidad Pública	129	7,2%
Trabajo y Función Pública	120	6,7%
Servicios Sociales	85	4,7%
Vivienda	84	4,7%
Seguridad Social	83	4,6%
Seguridad Pública	74	4,1%
Servicios Públicos	72	4,0%
Política Territorial	66	3,7%
Actividades Clasificadas	61	3,4%
Servicios Urbanos	48	2,7%
Educación	44	2,5%
Obras Públicas	32	1,8%
Personas Mayores	30	1,7%
Medio Ambiente	26	1,4%
Turismo y Transportes	22	1,2%
Comercio y Consumo	17	0,9%
Agricultura y Pesca	13	0,7%
Deportes	8	0,4%
Igualdad entre Mujeres y Hombres...	5	0,3%
Cultura	4	0,2%
<b>Total</b>	<b>1.795</b>	<b>100%</b>

- El área de Menores y Familia Numerosa, al englobarse en dicha área las quejas provenientes de los problemas en el otorgamiento y renovación del carnet de familia numerosa, presenta un gran número de quejas relacionadas con esta problemática.



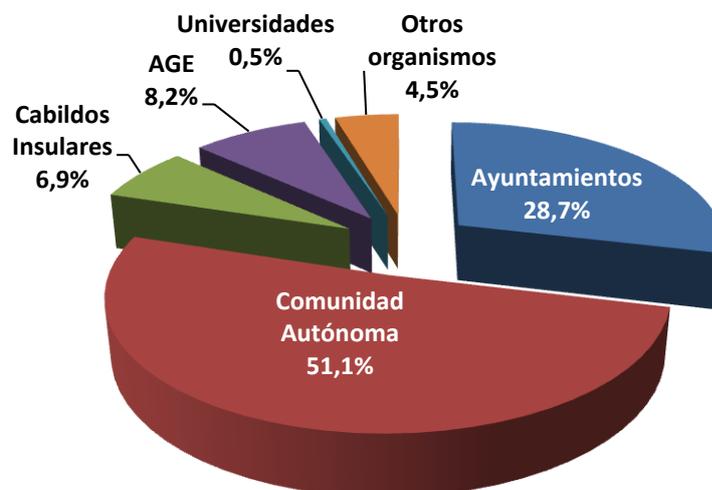
- La materia de Asuntos Sociales engloba las quejas presentadas en las áreas de: Personas con Dependencia; Servicios Sociales; Mayores, Menores y Familia.

### SECTORES ADMINISTRATIVOS RECLAMADOS EN EL AÑO 2017

COMUNIDAD AUTONOMA	AYUNTAMIENTOS	AGE	CABILDOS INSULARES	OTROS ORGANISMOS	UNIVERSIDADES
598	336	96	81	53	6
<b>Comparativa con el año 2016</b>					
543	358	82	63	59	4

AGE= Administración General del Estado

Aumentan las quejas registradas en el año 2017 con respecto al 2016. Así, la Comunidad Autónoma (Gobierno de Canarias) incrementa en un 10,13 por cien. Por su parte, los ayuntamientos bajan más de un 6 por cien y la Administración General del Estado sube en un porcentaje del 17 por cien.



A continuación se reflejan las actuaciones realizadas ante las distintas Administraciones públicas canarias por la gestión de las quejas.

## QUEJAS POR ADMINISTRACIONES

### ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA



**Gobierno  
de Canarias**

**GOBIERNO DE CANARIAS**

Quejas	598	Porcentaje del total	51,1%
Quejas archivadas	250	Quejas en trámite	348

### POR ÁREAS DEL GOBIERNO

<b>CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES</b>	<b>1</b>
Quejas archivadas	0
Quejas en trámite	1
Viceconsejería de Infraestructuras y Transportes	1

<b>CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INDUSTRIA, COMERCIO Y CONOCIMIENTO</b>	<b>15</b>
Quejas archivadas	5
Quejas en trámite	10
Viceconsejería de Industria, Energía y Comercio	1
Dirección General de Industria y Energía	14

<b>CONSEJERÍA DE HACIENDA</b>	<b>13</b>
Quejas archivadas	2
Quejas en trámite	11
Agencia Tributaria Canaria	13

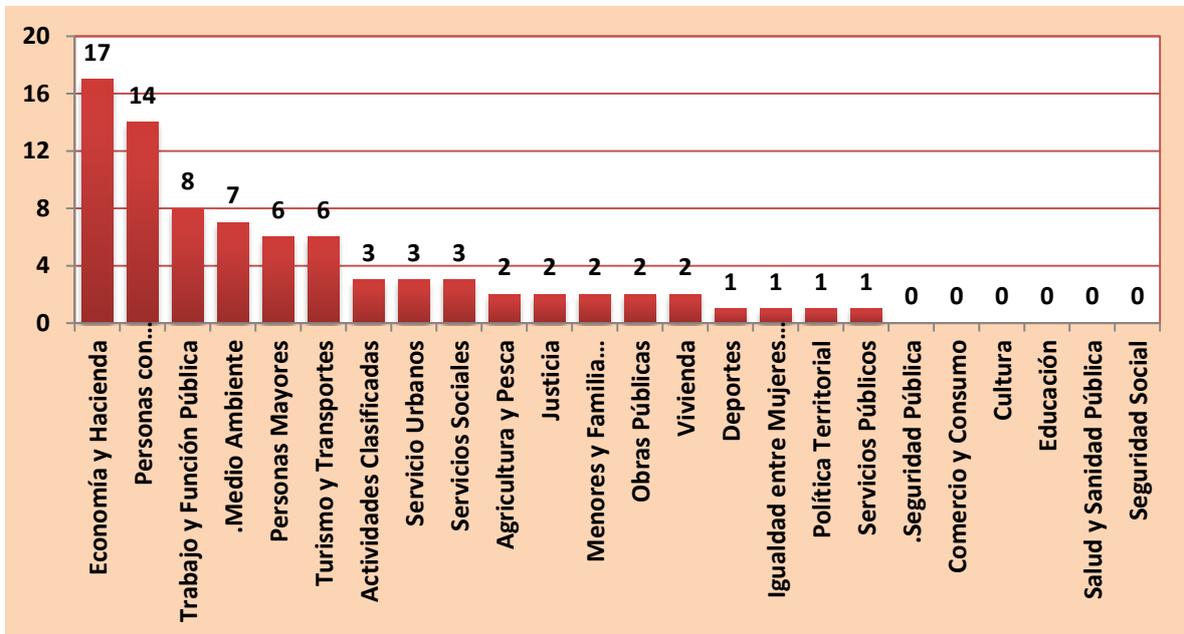
<b>CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD</b>	<b>11</b>
Quejas archivadas	6
Quejas en trámite	5
Dirección General de Transparencia y Participación Ciudadana	1
Dirección General de la Función Pública	4
Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia	5
Secretaría General Técnica de Presidencia, Justicia e Igualdad	1

<b>CONSEJERÍA DE POLÍTICA TERRITORIAL, SOSTENIBILIDAD Y SEGURIDAD</b>	<b>13</b>
Quejas archivadas	0
Quejas en trámite	13
Viceconsejería de Medio Ambiente	2

Dirección General de Seguridad y Emergencias	1
Dirección General de Ordenación del Territorio	1
Secretaría General Técnica de Política Territorial, sostenibilidad y Seguridad	1
Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural	8
<b>CONSEJERÍA DE EMPLEO, POLÍTICAS SOCIALES Y VIVIENDA</b>	<b>429</b>
Quejas archivadas	<b>177</b>
Quejas en trámite	<b>252</b>
Viceconsejería de Políticas Sociales y Vivienda	2
Dirección General de Políticas Sociales e Inmigración	45
Dirección General de Dependencia y Discapacidad	243
Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia	88
Secretaría General Técnica de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda	1
Instituto Canario de la Vivienda	40
Servicio Canario de Empleo	10
<b>CONSEJERÍA DE SANIDAD</b>	<b>86</b>
Quejas archivadas	<b>47</b>
Quejas en trámite	<b>39</b>
Secretaría General Técnica de Sanidad	40
Servicio Canario de la Salud	27
Secretaría General del Servicio Canario de la Salud	3
Dirección General de Programas Asistenciales	2
Dirección General de Recursos Humanos	12
Dirección General de Salud Pública	1
Escuela de Servicios Sanitarios y Sociales de Canarias	1
<b>CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y UNIVERSIDADES</b>	<b>26</b>
Quejas archivadas	<b>13</b>
Quejas en trámite	<b>23</b>
Viceconsejería de Educación y Universidades	11
Dirección General de Centros e Infraestructura Educativa	1
Dirección General de Personal	3
Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa	2
Dirección General de Universidades	2
Secretaría General Técnica de Educación y Universidades	7
<b>CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y AGUAS</b>	<b>4</b>
Quejas archivadas	<b>0</b>
Quejas en trámite	<b>4</b>
Viceconsejería de Sector Primario	2
Dirección General de Ganadería	2

## ADMINISTRACIÓN INSULAR

### QUEJAS RECLAMADAS POR ÁREAS CONTRA LA ADMINISTRACIÓN INSULAR



#### CABILDO DE EL HIERRO

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



#### CABILDO DE FUERTEVENTURA

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



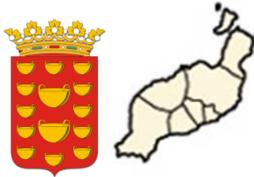
#### CABILDO DE GRAN CANARIA

Quejas	36	Porcentaje del total	3,1%
Quejas archivadas	11	Quejas en trámite	25



**CABILDO DE LA GOMERA**

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



**CABILDO DE LANZAROTE**

Quejas	7	Porcentaje del total	0,6%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	5



**CABILDO DE LA PALMA**

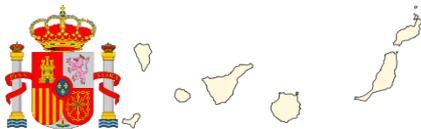
Quejas	11	Porcentaje del total	0,9%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	10



**CABILDO DE TENERIFE**

Quejas	18	Porcentaje del total	1,5%
Quejas archivadas	4	Quejas en trámite	14

**ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**



**JUSTICIA**

Quejas	27	Porcentaje del total	2,3%
Quejas archivadas	23	Quejas en trámite	4

## ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA



### UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

Quejas	3	Porcentaje del total	0,3%
Expedientes archivados	1	Quejas en trámite	2

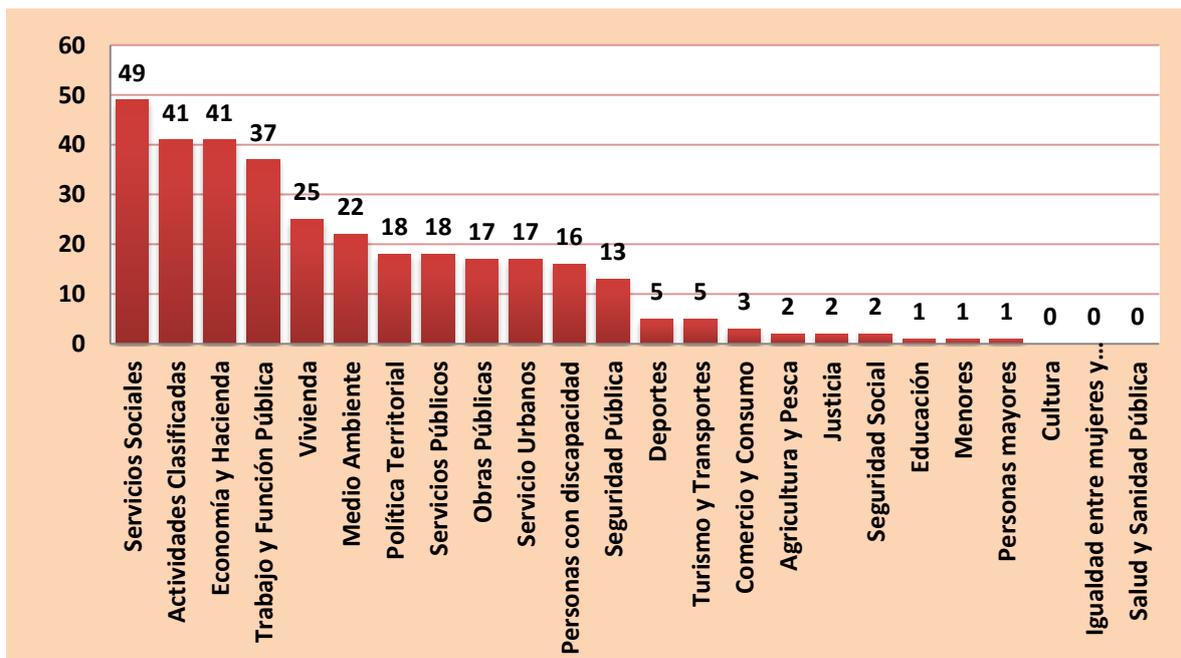


### UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

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

## ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

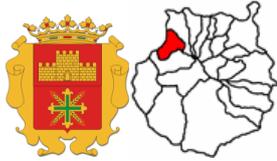
### QUEJAS RECLAMADAS POR ÁREAS CONTRA LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL





**AYUNTAMIENTO DE ADEJE**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,26%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	3



**AYUNTAMIENTO DE AGAETE**

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



**AYUNTAMIENTO DE AGÜIMES**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,17%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	2



**AYUNTAMIENTO DE AGULO**

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



**AYUNTAMIENTO DE ALAJERÓ**

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

**AYUNTAMIENTO DE ANTIGUA**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,26%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	3

**AYUNTAMIENTO DE ARAFO**

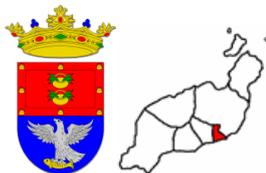
Quejas	0	Porcentaje del total	0%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	0

**AYUNTAMIENTO DE ARICO**

Quejas	4	Porcentaje del total	0,34%
Quejas archivadas	3	Quejas en trámite	1

**AYUNTAMIENTO DE ARONA**

Quejas	8	Porcentaje del total	0,68%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	7

**AYUNTAMIENTO DE ARRECIFE**

Quejas	12	Porcentaje del total	1,03%
Quejas archivadas	3	Quejas en trámite	9



**AYUNTAMIENTO DE ARTENARA**

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



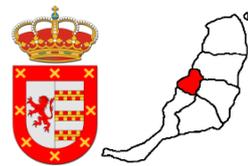
**AYUNTAMIENTO DE ARUCAS**

Quejas	12	Porcentaje del total	1,03%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	12



**AYUNTAMIENTO DE BARLOVENTO**

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



**AYUNTAMIENTO DE BETANCURIA**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,17%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	1



**AYUNTAMIENTO DE BREÑA ALTA**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,26%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	2

**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	3	Porcentaje del total	0,26%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	2

**AYUNTAMIENTO DE EL PASO**

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

**AYUNTAMIENTO DE EL PINAR**

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



**AYUNTAMIENTO DE EL ROSARIO**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,17%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	0



**AYUNTAMIENTO DE EL SAUZAL**

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



**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	10	Porcentaje del total	0,85%
Quejas archivadas	9	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	0	Porcentaje del total	0%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	0

**AYUNTAMIENTO DE GRANADILLA DE ABONA**

Quejas	7	Porcentaje del total	0,60%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	7



**AYUNTAMIENTO DE GUÍA DE ISORA**

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



**AYUNTAMIENTO DE GÜIMAR**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,17%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	2



**AYUNTAMIENTO DE HARÍA**

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



**AYUNTAMIENTO DE HERMIGUA**

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



**AYUNTAMIENTO DE ICOD DE LOS VINOS**

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

**AYUNTAMIENTO DE INGENIO**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,26%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	1

**AYUNTAMIENTO DE LA ALDEA DE SAN NICOLÁS**

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

**AYUNTAMIENTO DE LA FRONTERA**

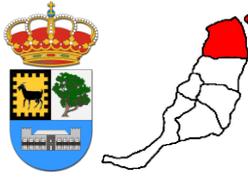
Quejas	0	Porcentaje del total	0%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	0

**AYUNTAMIENTO DE LA GUANCHA**

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

**AYUNTAMIENTO DE LA MATANZA DE ACENTEJO**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,17%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	2



**AYUNTAMIENTO DE LA OLIVA**

Quejas	6	Porcentaje del total	0,51%
Quejas archivadas	3	Quejas en trámite	3



**AYUNTAMIENTO DE LA OROTAVA**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,17%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	2



**AYUNTAMIENTO DE LA VICTORIA DE ACENTEJO**

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



**AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA**

Quejas	45	Porcentaje del total	3,85%
Quejas archivadas	10	Quejas en trámite	35



**AYUNTAMIENTO DE LOS LLANOS DE ARIDANE**

Quejas	6	Porcentaje del total	0,51%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	4

**AYUNTAMIENTO DE LOS REALEJOS**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,26%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	1

**AYUNTAMIENTO DE LOS SILOS**

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

**AYUNTAMIENTO DE MOGÁN**

Quejas	8	Porcentaje del total	0,27%
Quejas archivadas	3	Quejas en trámite	5

**AYUNTAMIENTO DE MOYA**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,17%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	2

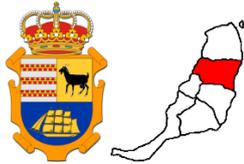
**AYUNTAMIENTO DE PÁJARA**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,26%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	3



**AYUNTAMIENTO DE PUERTO DE LA CRUZ**

Quejas	8	Porcentaje del total	0,68%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	7



**AYUNTAMIENTO DE PUERTO DEL ROSARIO**

Quejas	12	Porcentaje del total	1,03%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	10



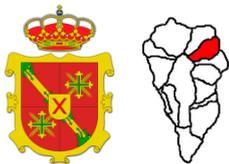
**AYUNTAMIENTO DE PUNTAGORDA**

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



**AYUNTAMIENTO DE PUNTALLANA**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,17%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	1



**AYUNTAMIENTO DE SAN ANDRÉS Y SAUCES**

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



### AYUNTAMIENTO DE SAN BARTOLOMÉ

Quejas	2	Porcentaje del total	0,17%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	1



### AYUNTAMIENTO DE SAN BARTOLOMÉ DE TIRAJANA

Quejas	8	Porcentaje del total	0,68%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	6



### AYUNTAMIENTO DE SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA

Quejas	12	Porcentaje del total	1,03%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	12



### AYUNTAMIENTO DE SAN JUAN DE LA RAMBLA

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



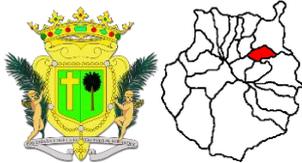
### AYUNTAMIENTO DE SAN MIGUEL DE ABONA

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



**AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LA GOMERA**

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



**AYUNTAMIENTO DE SANTA BRÍGIDA**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,26%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	2



**AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE LA PALMA**

Quejas	7	Porcentaje del total	0,60%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	5



**AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE**

Quejas	30	Porcentaje del total	2,56%
Quejas archivadas	11	Quejas en trámite	19



**AYUNTAMIENTO DE SANTA LUCÍA DE TIRAJANA**

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



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

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



### AYUNTAMIENTO DE SANTA ÚRSULA

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



### AYUNTAMIENTO DE SANTIAGO DEL TEIDE

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



### AYUNTAMIENTO DE TACORONTE

Quejas	4	Porcentaje del total	0,34%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	4



### AYUNTAMIENTO DE TAZACORTE

Quejas	4	Porcentaje del total	0,34%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	3



**AYUNTAMIENTO DE TEGUESTE**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,17%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	0



**AYUNTAMIENTO DE TEGUISE**

Quejas	6	Porcentaje del total	0,51%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	5



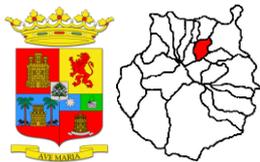
**AYUNTAMIENTO DE TEJEDA**

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



**AYUNTAMIENTO DE TELDE**

Quejas	11	Porcentaje del total	0,94%
Quejas archivadas	4	Quejas en trámite	7



**AYUNTAMIENTO DE TEROR**

Quejas	5	Porcentaje del total	0,43%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	4

**AYUNTAMIENTO DE TÍAS**

Quejas	8	Porcentaje del total	0,68%
Quejas archivadas	4	Quejas en trámite	4

**AYUNTAMIENTO DE TIJARAFE**

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

**AYUNTAMIENTO DE TINAJO**

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

**AYUNTAMIENTO DE TUINEJE**

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

**AYUNTAMIENTO DE VALLE GRAN REY**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,26%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	3



**AYUNTAMIENTO DE VALLEHERMOSO**

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



**AYUNTAMIENTO DE VALLESECO**

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



**AYUNTAMIENTO DE VALSEQUILLO DE GRAN CANARIA**

Quejas	20	Porcentaje del total	1,71%
Quejas archivadas	0	Quejas en trámite	20



**AYUNTAMIENTO DE VALVERDE**

Quejas	4	Porcentaje del total	0,34%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	2



**AYUNTAMIENTO DE VEGA DE SAN MATEO**

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

**AYUNTAMIENTO DE VILAFLO**

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

**AYUNTAMIENTO DE VILLA DE MAZO**

Quejas	4	Porcentaje del total	0,34%
Quejas archivadas	2	Quejas en trámite	2

**AYUNTAMIENTO DE YAIZA**

Quejas	2	Porcentaje del total	0,17%
Quejas archivadas	1	Quejas en trámite	1



## **CAPÍTULO III**

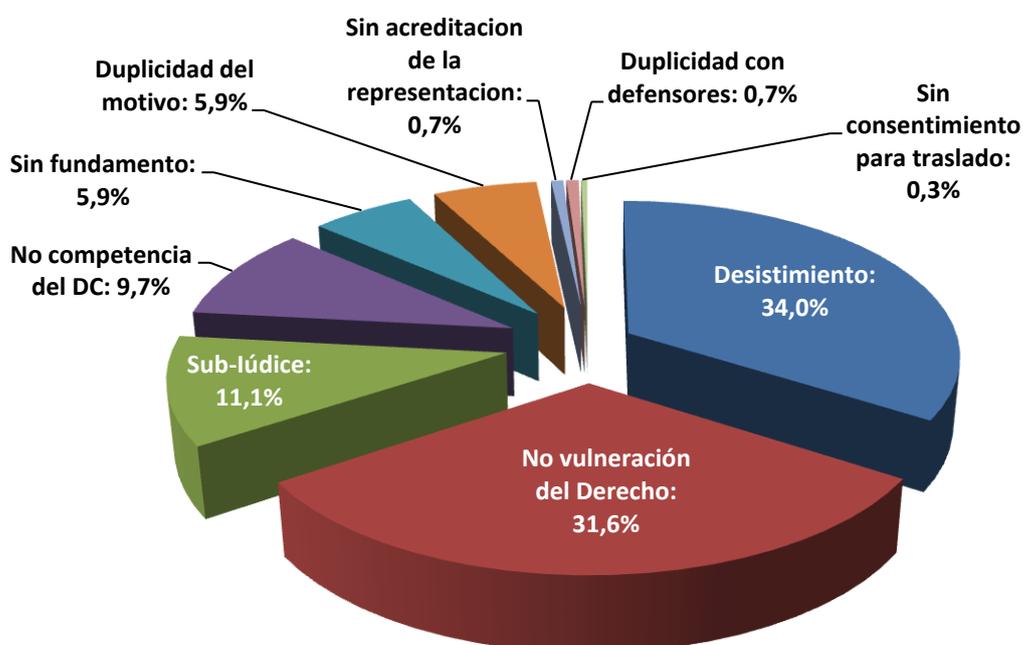
De la Inadmisión de quejas y sus causas; de las vivas



## CAPÍTULO III

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

#### CAUSAS DE INADMISIÓN DE LAS QUEJAS PRESENTADAS EN EL AÑO 2017



CAUSAS DE INADMISIÓN	
Desistimiento o falta de aportación de datos en la queja	98
No observarse vulneración del Ordenamiento Jurídico	91
Sub-lúdice	32
No competencia de la Diputación del Común	28
Carencia de fundamento	17
Duplicidad de la queja presentada en el Diputado del Común	17
No se ha acreditado la representación de la queja	2
Duplicidad con quejas presentadas previamente al Defensor del Pueblo	2
No se ha obtenido el consentimiento del reclamante para su traslado	1

Las 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:

Por desistimiento del promotor de la queja, (98), 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 presunta infracción alegada, abundando en que de lo aportado no se deduce infracción alguna del Ordenamiento jurídico vigente que permita a la Defensoría iniciar una investigación de oficio.

El segundo motivo o causa de inadmisión, fue por no apreciarse vulneración del Derecho vigente, cuanto menos, en lo que atañe a la afección de un derecho o libertad constitucional (91).

Tercera, al estar el asunto planteado ante el Diputado del Común pendiente de resolución judicial, o bien, por haber recaído sentencia judicial firme y estar afectada por la situación de la intangibilidad de la Cosa Juzgada, (32).

La cuarta (28), fueron inadmitidas por falta de competencia de la Diputación del Común, al estar atribuida a otra Defensoría territorial.

Quinta, por carencia de fundamento o inexistencia de pretensión en la queja (17).

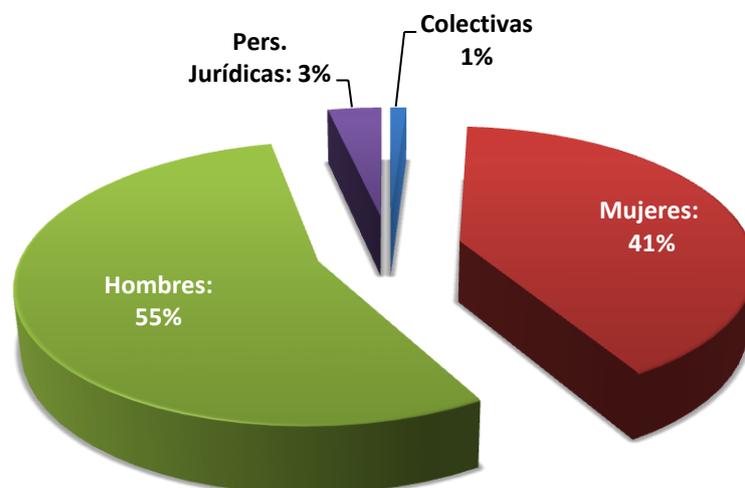
Sexta, debido a la presentación por duplicado de la queja en el Diputado del Común (17)

La siguiente causa, por no acreditar la representación, el presentador de la queja, del ciudadano del que se decía ostentar el mandato (2).

Octava, por presentación por duplicado de la queja en el Diputado del Común (2) y en el Defensor del Pueblo, la normativa vigente, y el elemental principio de colaboración institucional, inmanente en el Estado de las Autonomías, como la seguridad jurídica, nos obliga a que tramite la queja aquella Defensoría a la que se le presentó en primer lugar.

La novena causa de inadmisión es por no haber obtenido el consentimiento del interesado para que realicemos su traslado al órgano administrativo o Defensoría competente (1).

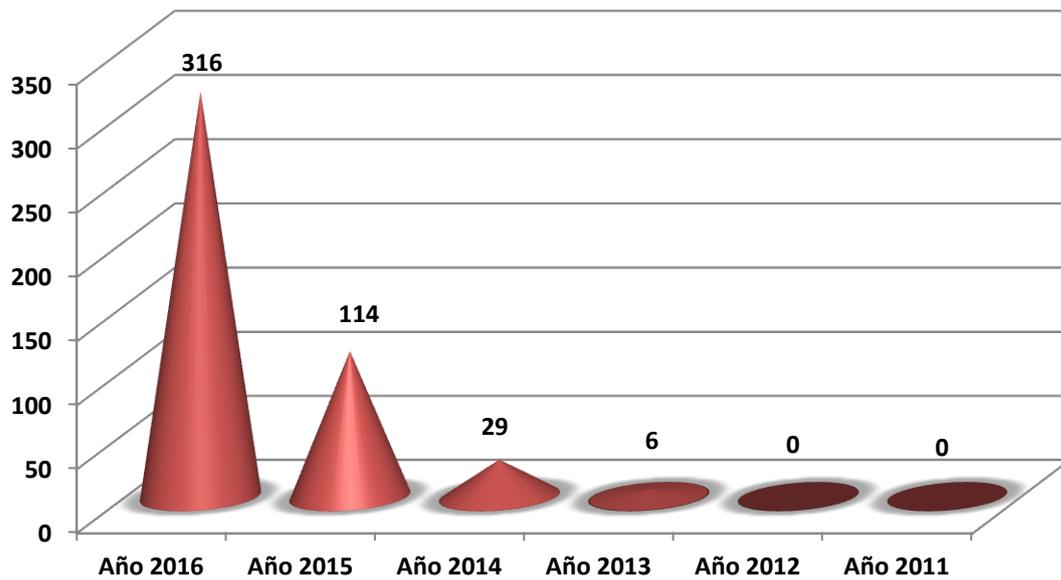
### CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS QUEJAS INADMITIDAS DURANTE EL AÑO 2017



## De las Quejas vivas.

### EXPEDIENTES VIVOS POR AÑO DE PRESENTACIÓN

	Quejas	Año 2016	Año 2015	Año 2014	Año 2013	Año 2012	Año 2011
<b>Total quejas vivas 2017</b>	465	316	114	29	6	0	0
<b>Comparativa 2016</b>	450		366	72	6	5	1



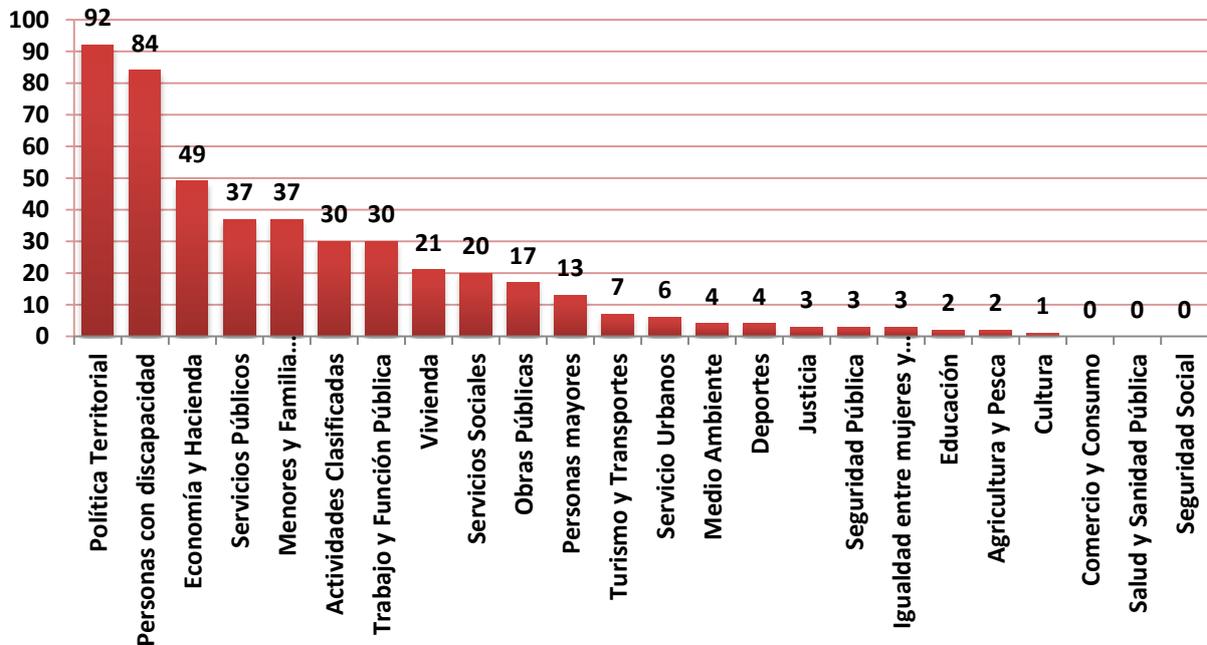
### EXPEDIENTES VIVOS POR ÁREAS DE TRABAJO

De la tabla de datos y del gráfico que le sigue se extrae la enorme reducción de las quejas provenientes de otros años distintos al que se da cuenta, siendo que el mayor número de quejas vivas que concentra sea el año 2016, puesto que es el inmediato anterior, con un mejora sustancial en la reducción de los tres siguientes.

Proveniente del año 2013 hay 6, 29 del 2014, y 114 del 2015, de las que se dará cuenta en el Capítulo IV del presente.

También, en el 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 que el gran número de quejas de años anteriores se debe a este proceder administrativo. Esa inactividad administrativa fue la 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

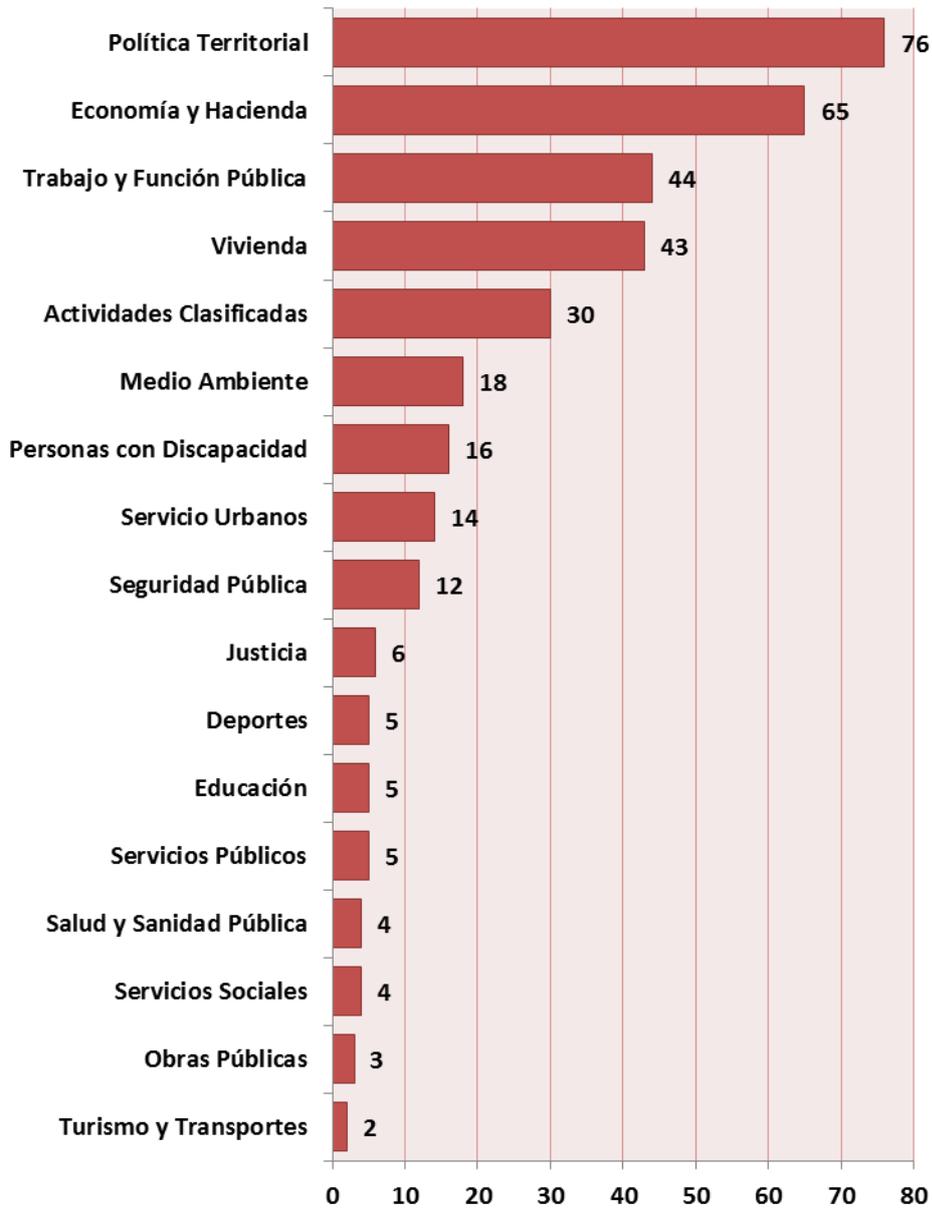
investigaciones, en el que se relacionan las quejas por áreas de trabajo y las Administraciones Públicas Canarias, AAPP que demoran más allá de lo razonable la información requerida por esta Defensoría, pese a las gestiones personales de todo el equipo de la Diputación del Común.



La gráfica nos muestra 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 entre las que más quejas se han presentado en los últimos años, como de las más 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 por las AAPP).

Total de requerimientos remitidos a las AAPP: 352.

### 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**

#### **Área de Personas dependientes y de personas con discapacidad**

##### **1. Introducción.**

Bajo esta área se engloba el total de actuaciones del Diputado del Común relativas a la Situación de la Dependencia en Canarias.

Así, durante el año 2017 se han tramitado 310 quejas nuevas relativas a la situación de las personas discapacitadas y/o dependientes, con un significativo aumento respecto a las 209 del ejercicio anterior. Se incoaron nueve quejas de oficio. Las inadmitidas fueron once quejas, sus causas: 5 por no observarse vulneración de derechos fundamentales; 1 por no ser la resolución de la queja competencia del Diputado del Común; 3 por desistimiento, 1 por estar ya conociendo del mismo asunto el Defensor del Pueblo y 1 por duplicidad.

En esta área, es destacable la intervención interprofesional que se hace de las quejas, con la valoración profesional de nuestra Trabajadora Social.

En general, debemos señalar como elemento positivo, la disminución de los tiempos de respuesta por parte de la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, del Gobierno de Canarias, lo que permitió archivar por solución un número importante de las iniciadas este mismo año (aproximadamente el 40%). También es significativa, la resolución de asuntos que se arrastraban de los dos últimos ejercicios (2015 y 2016).

##### **2. Motivos de las quejas.**

###### **- Personas con discapacidad.**

Debemos comenzar este apartado señalando, que a pesar de lo dicho en el párrafo anterior, la nota negativa para la misma administración autonómica es la falta de medidas efectivas que le permitan tramitar y resolver, sin demora injustificada, los procedimientos relativos a la valoración y calificación del grado de discapacidad de las personas, establecidos en la Orden de 18 de octubre de 2012.

Se van sucediendo en el tiempo, repetidas recomendaciones que son aceptadas por la administración, sin que se note ningún cambio positivo. Especial referencia a los ciudadanos de la isla de La Palma, que pese a la existencia de un Convenio por el cual el Cabildo Insular colabora en la primera fase del procedimiento sobre el grado de discapacidad, a tenor de las quejas que recibimos, pareciera que no es tampoco un mecanismo que favorezca la diligencia en la tramitación de las solicitudes.

###### **- Sobre las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación.**

Sigue sin someterse nuestra normativa territorial sobre accesibilidad universal a su necesaria actualización, que la adapte al nuevo marco legal internacional y estatal. Tal modificación evitaría los conflictos que se producen entre los técnicos no juristas de las administraciones locales e insulares, a la hora de aplicar normativa territorial de 1995 que ha sido superada por legislación internacional incorporada a nuestro Derecho interno y estatal.

Por otra parte, la nueva moratoria en la exigibilidad de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación, cuyo último plazo se alcanzó el 4 de diciembre de 2017, para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones existentes al 4 de diciembre de

2010, que sean susceptibles de ajustes razonables, así como también, para las infraestructuras y medios de transporte existentes a la misma fecha (Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social), impidió seguir abordando algunas quejas, incluso de años anteriores, sobre las que se habían remitido recomendaciones aceptadas por las administraciones.

Al final de este ejercicio, revisados los presupuestos de la Comunidad Autónoma para 2018, tampoco se observa que exista una partida económica específica para dotar el 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; asunto este sobre el que existe un compromiso de la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, aceptando recomendación nuestra, de dotarlo en los presupuestos del año 2016.

### **3. La situación de las personas dependientes.**

Con la aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, se reconoce el derecho subjetivo que garantiza, en igualdad de condiciones, disponer de unos apoyos orientados a facilitar la autonomía y los cuidados de las personas con limitaciones en las actividades de la vida diaria. De igual modo, su implementación se fortalece con la consolidación de una cartera de recursos y servicios, uno de los mecanismos del sistema de protección social y, con ello, el derecho de ciudadanía a disponer de la necesaria atención social.

En este apartado, además de dar cuenta de las quejas recibidas y tramitadas, se expone, de manera resumida, un análisis del contexto de las situaciones y/o personas titulares de las quejas, haciendo visible algunos de los indicadores de especial protección. También se hace un repaso de los incumplimientos, en cada una de las fases del procedimiento que aporta datos de interés en cuanto inciden en las imprescindibles estructuras y recursos para la efectividad del derecho a cada una de las situaciones de dependencia de las personas.

El total de quejas tramitadas durante el año 2017 en este epígrafe son 224, lo que indica un significativo incremento en relación al pasado año 2016, un 164%, en materia de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia.

A continuación se indica el perfil y otras situaciones de las personas con expedientes del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).

#### **- Situación de dependencia.**

La resolución de la condición de personas en situación de dependencia genera el derecho de acceso a los servicios y prestaciones, conforme al grado y nivel. Ya, desde el 1 de julio de 2015, conforme a lo establecido RDL 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, con el calendario progresivo de aplicación finalizado, todas las personas con reconocimiento están en disposición del derecho, acorde a la cartera de servicios.

En 169 expedientes, un 75%, consta la resolución de condición de persona en situación de dependencia. Resulta, que un 51% de ellas, son personas con la condición de gran dependencia, grado III, es decir, que por su pérdida de autonomía, necesitan ayuda para realizar varias actividades de la vida diaria varias veces a día, con apoyo indispensable y continuo de otra persona. Un 27 % de personas con dependencia severa, se necesita ayuda para varias actividades de la vida diaria, sin el apoyo permanente y, un 22%, cuentan con reconocimiento de dependencia moderada, con limitación en la autonomía y necesidad de apoyo permanente.

Estos datos ponen de manifiesto, aún sin el dictamen de las personas cuyo escrito de queja está fundamentado por retraso en respuesta a su solicitud, que las quejas recibidas son de personas

que requieren, de manera permanente, cuidados para el desenvolvimiento en su autonomía personal y carecen del apoyo de la administración.

Grado de autonomía	Número de expedientes	Valor porcentual
Grado III Gran dependencia	87	51%
Grado II Dependencia severa	45	27%
Grado I Dependencia moderada	37	22%

- **Edad** -. El factor edad predispone a las limitaciones para autonomía en las actividades de la vida diaria, hecho que se refleja en que las quejas tramitadas corresponden, de manera mayoritaria, a personas mayores, un 86% frente al 14% de personas menores de 65 años. La edad de las personas oscila entre los 19 y los 100 años, con una media de 77 años.

Edad		Personas mayores	Personas hasta 65 años
Media	77 años	82 años	Media
Mínima	19 años		

Entre los expedientes de personas menores de 65 años, la media de edad es de 49 años, mientras, si se tiene en consideración únicamente a las personas mayores, la media es de 82 años. Si además se distribuyen las quejas según franjas de edad, un 15% de las quejas tramitadas son de personas mayores de 90 años y un 42% son octogenarios, personas entre los 80 y 90 años. Datos que contribuyen a visibilizar la vulnerabilidad de las personas de más edad frente al déficit del SAAD.

- **Procedencia**-. En cuanto a la procedencia de las personas que presentan escritos de queja, viven reside en seis de las siete islas. Desde La Gomera no se ha recibido ningún escrito de queja en esta materia, hecho que contrasta con el alto índice de envejecimiento de la población de la isla, al igual que ocurre con la isla de El Hierro, y su escaso número de quejas.

Tenerife es el territorio con mayor número de expedientes, ocupa, un 46 % del total de quejas. Sigue, Gran Canaria con un 32 %, que junto con La Palma, un 19%, aglutinan casi el total de quejas en relación al SAAD. No obstante, en relación con la población mayor, el índice de quejas causadas en La Palma es superior con más de dos escritos de queja por cada mil habitantes mayores de 65 años,

mientras en las islas de Tenerife y Gran Canaria es un con 0.7 y 0.5, respectivamente, por cada diez mil mayores. Lanzarote y Fuerteventura son islas con pocos escritos de queja y, a su vez, con tasas bajas de envejecimiento.

Se tramita un escrito que proviene de otra Comunidad Autónoma, ya que la persona beneficiaria se traslada a su nueva residencia sin que se cumplan los debidos plazos para resolver el correspondiente traslado.

Isla	Número	Valor porcentual
El Hierro	1	0,4%
Fuerteventura	2	0,9%
Gran Canaria	72	32%
La Gomera	---	---
La Palma	43	19%
Lanzarote	3	1,3%
Tenerife	102	46%
Resto territorio nacional	1	0,4%

En este año 2017, no se revela prevalencia entre municipios conforme a sus diferencias poblacionales, económicas, etc. Tan sólo son destacables las áreas metropolitanas por el mayor número de habitantes. En Tenerife, con un 51% de quejas de personas residentes en San Cristóbal de La Laguna y Santa Cruz de Tenerife, mientras en Gran Canaria, Las Palmas y Telde, representan solamente el 39%.

**- Vínculo de la persona en situación de dependencia y la persona que realiza las gestiones de tramitación del escrito de queja.**

La capacidad para realizar gestiones es una de las actividades del baremo de la situación de dependencia que contribuye a determinar el grado de autonomía de la persona. Tal y como se refleja en el anterior punto, la mayoría de las personas que presentan queja les ha sido reconocida su condición de persona con gran o dependencia severa, por tanto, es de interés conocer quienes se están ocupando de suplir dicha limitación y que, en múltiples ocasiones, ejercen de cuidadores.

De manera mayoritaria, un 58% son los descendientes de las personas en situación de dependencia los que realizan los trámites de queja ante este Comisionado Parlamentario. Descendientes son hijas, en un 72% de las ciento treinta quejas que comprende este apartado, frente al 23 % de hijos, las nietas son un 3%, junto con las sobrinas, 1%, ocupando un lugar poco representativo las sobrinas-nietas. Demuestra que, en un 75% de los familiares descendientes que presentan escrito son mujeres frente al 25% de hombres.

Vínculo con la persona en situación de dependencia	Número quejas	Valor porcentual
Descendiente	130	58%
Interesado	51	23%
Cónyuge	18	8%
Ascendiente	9	4%
Hermana/o	6	3%
Profesional	4	2%
No consta	6	3%

Mientras, un 23% de los escritos son de la persona interesada, recibidos, en gran parte, a través de administración electrónica. Los cónyuges- parejas han presentado un 8% respecto al total y, de los padres, en personas más jóvenes, se ha recibido un 4%. Le sigue las quejas recibidas de

hermanos y hermanas. De igual manera, se han tramitado quejas desde profesionales, trabajadoras sociales, de personas con gran dependencia que siquiera cuentan con familiares para realizar dichos trámites.

La perspectiva de género es indudable en atención a situaciones de vulnerabilidad, máxime ante la protección necesaria para dispensar cuidados, hecho que se refleja en el 69% de las quejas son presentadas por mujeres.

#### - Estados de tramitación.

El procedimiento administrativo para reconocer la condición de persona en situación de dependencia y acceso a la cartera de servicios, es un instrumento garantista que dispone la ciudadanía para además de conocer y participar en él, tenga como resultado la promoción de su autonomía y/o atención para desenvolverse en su vida diaria. La especial vulnerabilidad de las personas en situación de dependencia debería ser suficiente para que se cumpliera con la finalidad de este acto administrativo. Sin embargo, tal y como se ve reflejado en los escritos de queja, dicho procedimiento está imposibilitando la necesaria protección de estos ciudadanos.

Se han separado los escritos de queja según la fase del procedimiento, todo ello conforme con lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención y a las situaciones de dependencia, su normativa de desarrollo, así como del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD en nuestra Comunidad Autónoma, resultado el siguiente cuadro.

Momento del expediente	Número de queja	Valor porcentual
Pendiente del Programa Individual de Atención	92	41%
Sin respuesta a la solicitud de reconocimiento	62	28%
Persona fallecida	19	8%
Pendiente de revisión de grado	17	8%
Revisión de PIA	14	6%
Desacuerdo PIA	12	5%
Varios	8	4%
<b>Total expedientes</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>

La denominada “lista de espera” en el sistema de atención a la dependencia, concepto referido a personas que disponen del reconocimiento de su situación de dependencia y no del servicio o prestación conforme a su grado y nivel previsto en el cartera de la Ley 39/2006, de promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, es decir, que están pendientes de la aprobación de su Programa Individual de Atención, constituyen el mayor volumen de quejas, un 41%.

De otro lado, en este año 2017, es destacable, que se ha producido un aumento en las quejas de personas que presentan la solicitud y se produce una excesiva dilación en ser valoradas para, si procede, reconocer su condición de persona en situación de dependencia. Son el 28% respecto al total. Si se agrega el 8% de personas en espera de su revisión de grado, resulta importante la espera en ser atendidos por el SAAD.

Los familiares de personas que fallecen durante el procedimiento o bien, tienen pendientes pagos que no se han hecho, constituyen el 8% de los escritos de quejas.

Las discrepancias, las solicitudes de revisión del Programa Individual de Atención son el 11% de los escritos de queja recibidos, relegadas al apartado de otros los expedientes que plantean diversas situaciones de no respuesta, de disconformidad con su atención en el SAAD.

#### **- Reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema.**

Los escritos de quejas referentes a personas que acreditan tener presentada la solicitud junto con la documentación correspondiente y que transcurrido el plazo previsto para acorde con el baremo de valoración, no disponen de la resolución sobre la condición de personas en situación de dependencia, son 62, lo que supone un 28% respecto al total.

Los plazos contabilizados de espera superan, de media, 17 meses, es decir, un año y medio, con un máximo de 2 años y un mínimo de 7 meses, desde la fecha de solicitud hasta que conforme a los informes recibidos desde la Secretaría General Técnica de la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda se resuelve la situación de dependencia. Estos plazos se incrementan, si se considera el periodo entre la recepción del escrito de queja y la fecha de presentación de la solicitud, con personas hasta casi tres años en ser valoradas.

Por territorios, un 45% de las quejas son de la isla de Tenerife, siendo ésta, a su vez la isla con mayor dilación en este proceso, con un máximo de 25 meses, más de dos años y una media de espera de 20 meses. Gran Canaria, constituye el 29 % de los expedientes, con unos tiempos de espera de media en 15 meses, alcanzando el máximo en 19 meses. Para la isla de La Palma, con un 26% de quejas, con retrasos que incumplen los plazos legalmente previstos, aunque menores, con 13 meses de media y 18 meses de máxima. Los periodos mínimos transcurridos en las quejas recibidas sin resolución de su grado y nivel son de siete meses en La Palma y Tenerife y un año en Gran Canaria.

<b>Tiempos expresados en meses</b>	<b>Gran Canaria</b>	<b>La Palma</b>	<b>Tenerife</b>
Mínimo	12 meses	7 meses	7 meses
Máximo	19 meses	18 meses	25 meses
<b>Medio</b>	<b>15 meses</b>	<b>13 meses</b>	<b>20 meses</b>

A la fecha de cierre de este informe se dispone de datos de las resoluciones de dependencia producidas durante el año 2017. Es significativo que en un 44% de ellas las personas se les ha resuelto la condición de gran dependencia, Grado III, con un tiempo medio de espera de 18 meses; en un 38%, con dependencia severa, con una dilación media de 8 meses y un 19% dependencia moderada, grado I, cuyos plazos medios para resolver su expediente es de 20 meses.

#### **- Revisión del grado de la situación de dependencia.**

Están establecidas en el artículo 30 de la Ley 39/2006, ya citada, así como en el artículo 10 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, debiendo la persona interesada avalar las circunstancias que determinan esa necesidad de la revisión de grado de dependencia, entre ellas, la mejoría o empeoramiento en el estado de dependencia.

En consecuencia, un 82% de las personas solicitantes de revisión de grado tienen la condición de persona con grado I, dependencia moderada y solo un 18% dependencia severa, grado II. El tiempo medio que las personas tardan desde su resolución de persona con dependencia para presentar la revisión es de casi dos años.

El fundamental motivo de queja en los expedientes de revisión de grado es el tiempo de espera para ver resuelta su solicitud que de media tarda 17 meses. A estos plazos se le suma, en los casos que ya disponen del Programa Individual de Atención, la dilación en adecuarlo a las

nuevas circunstancias de dependencia. No obstante, hay expedientes en los que se muestra disconformidad con el grado reconocido y que a la fecha de este informe aún no se dispone de la decisión de la administración autonómica en cuanto a la revisión de la aplicación del baremo.

#### - Programa Individual de Atención, PIA.

Es un hecho constatable, tanto a través de los datos que mensualmente publica Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) relativos a la gestión del SAAD, como de las reiteradas sentencias judiciales, que muestran la prolongada inactividad administrativa, hecho puesto de manifiesto, a su vez, en la reiteradas advertencias de este Comisionado Parlamentario al gobierno autonómico, en resolver los programas individuales de atención. De ahí que hay una mayoría en los escritos de queja, en concreto, un 41 %, concernientes al retraso, para disponer de la resolución que aprueba los servicios y/ o prestaciones para la atención a la situación de dependencia. Son 92 quejas las que conforman este ítem, de personas que ya disponen de su reconocimiento de condición de persona en situación de dependencia y, en algunos de los casos, incluso de los procedimientos vinculantes, informes y trámite de consulta, que determinan la modalidad de servicio o prestación más adecuada a la situación vivencial de la persona sin que por ello tengan la aprobación de su PIA.

Respecto al contexto, un 51% de las quejas corresponden a personas reconocidas con gran dependencia, grado, G, III, un 30%, con dependencia severa, G II y un 19% son personas con dependencia moderada, G I.

La media de edad es de 81 años, con un 16% de expedientes de personas nonagenarias y un 41% octogenarios. Entre las personas menores de 60 años, un 10%, la media de edad es de 47 años.

Los plazos de retraso en la tramitación de los expedientes oscilan desde los siete años y siete meses, Q17/725, a, un único expediente, Q17/389 que se resolvió en el plazo de un año. Por tanto, el periodo medio de espera es de casi cuatro años.

Tiempo expresados en meses	Entre la solicitud y la resolución de grado	Entre el reconocimiento de dependencia y la resolución de PIA	Desde la solicitud hasta la resolución PIA
Medio	15	30	46
Máximo	52	80	91
Mínimo	3	3	13

El incumplimiento reiterado de plazos cobra especial significado en cuanto la edad media de las personas que llevan cinco o más años de espera es de 74 años y son personas reconocidas con gran dependencia o dependencia severa.

Se da una importante diferencia entre las islas, ya que en Gran Canaria el periodo para disponer de PIA desde la solicitud, de media, apenas supera los dos años, mientras en La Palma y Tenerife es de más de cuatro años. Igualmente, si tenemos en cuenta los periodos mínimos de tramitación, el tiempo mínimo en Tenerife supera los dos años, en La Palma es un años y medio y en Gran Canaria de un año.

En cuanto a tiempos, el plazo máximo de tres meses desde la fecha de la notificación de resolución de reconocimiento de la situación de dependencia y la aprobación del Programa Individual de Atención, se cumple en un único expediente de queja, Q17/567. Esta persona de la isla de Gran Canaria presentó solicitud en julio de 2015 y un año y medio después se le reconoció su condición de persona con gran dependencia, aprobando su Programa Individual de Atención en el plazo legalmente establecido (mayo 2017). No obstante, si bien se da esta

situación, en el observancia de los plazos mínimos, los periodos que transcurren, de media, entre la resolución de la condición de dependencia y del Programa Individual de Atención son de casi dos años y medio de espera. (Se ha calculado los plazos teniendo en cuenta que según la disposición final primera del RDL 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, comienza la efectividad del derecho para las personas reconocidas con dependencia moderada el día 1 de julio de 2015).

Las diferencias interinsulares son más acentuadas para el cumplimiento de estos plazos ya que en Gran Canaria, el tiempo medio oscila en un año, en La Palma, los dos años, mientras para las personas de la isla de Tenerife, supera los tres años de espera la aprobación de su Programa Individual, siendo destacable los más de seis años para personas residentes en algunos municipios de dicha isla.

Consta el fallecimiento de personas que en espera del Programa Individual de Atención, transcurren hasta cuatro años desde su reconocimiento de persona en situación de dependencia.

#### **4. Actuaciones de oficio.**

Se han realizado ocho quejas de oficio, de las cuales se da cuenta en el Capítulo V del presente informe al que se remite para evitar inútiles repeticiones.

### **Área de Servicios Sociales**

#### **1. Introducción.**

En el año 2017, se ha percibido un ínfimo descenso en el número de expedientes de quejas (en adelante Q), presentadas ante nuestra Defensoría, en el ámbito de los Servicios Sociales. Así, se han presentado un total de 85 quejas nuevas, de las cuales han sido tramitadas un total de 82. Del total de quejas nuevas presentadas en el ejercicio, solo 3 han sido inadmitidas. A fecha de cierre del año que se informa, se tramitan en la materia un total de 84 expedientes de queja, 23 del año 2016 y 61 del año 2017.

Sin embargo a pesar de éste sutil descenso numérico de Q, ha sido una constante desde El Diputado del Común, no solo la tramitación de las quejas, sino también el desarrollo de una labor de atención y asesoramiento directo de los ciudadanos que acuden a nuestras oficinas en cada una de las siete islas, prestando un servicio directo a todos los habitantes de nuestro territorio insular y fragmentado, de modo presencial y, como no podía ser de otro modo, a través de las nuevas tecnologías.

Este ejercicio debemos destacar que ha sido muy notorio el número de personas que se ha acercado a El Diputado del Común, planteando la terrible problemática que afecta a los ciudadanos españoles que en su día emigraron a Venezuela, y que habiendo trabajado y cotizado en dicho país, e iniciado el cobro de su pensión de jubilación reconocidas por el Instituto Venezolano de Seguridad Social, se han visto gravemente afectados en el desarrollo de su vida diaria y en la satisfacción de sus necesidades más básicas, al haberse suspendido los pagos de esta pensión desde ese país Latinoamericano.

Otro problema reiterado por los ciudadanos, especialmente a partir del último trimestre del año 2017, ha sido la falta de respuesta por parte de la Administración Autonómica a los Recursos de Alzada interpuestos en la tramitación de procedimientos de Prestación Canaria de Inserción.

Y finalmente, como en años anteriores, no podemos dejar de destacar la labor que desde El Diputado del Común se realiza de asistencia y asesoramiento directo de esta Defensoría.

Específicamente, y en materia de Servicios Sociales se han resuelto 20 consultas escritas, a través de la página web en la modalidad de cita previa, y en algunos casos más complejos, se ha llevado a cabo un contacto directo con el usuario a través de llamada telefónica.

También, se presta un servicio de atención e información telefónica directa y continua con los usuarios que, contando o no con quejas presentadas, se acercan físicamente o por vía telefónica a el Diputado del Común demandando información y asesoramiento sobre el estado de su expediente, o que simplemente llaman para conocer dónde, cómo y qué hacer, para resolver sus problemas con la Administración.

En materia de Servicios Sociales, se ha realizado el servicio de atención al público en un total de 150 casos.

## **2. Consideraciones Generales.**

Como punto de partida del análisis relativo a Servicios Sociales, podemos decir que durante el año 2017 no ha existido una variación notoria de las condiciones sociales de los canarios y las canarias, respecto de años anteriores.

Desde nuestro ámbito de trabajo, los servicios sociales, existen factores tales como el prolongado desempleo, la crisis económica, y sobre todo el insuficiente esfuerzo en políticas activas de empleo, y los nada óptimos resultados de las mismas, a los que debemos añadir el recorte de derechos sociales en la población, así como, la constante reducción de gasto público de las administraciones han dejado huella en la población, y terminan afectando muy seriamente a los sectores más vulnerables de la sociedad, entendiéndose por tales a las familias con personas en edad de trabajar que no encuentran trabajo, o familias sin ingresos, o con un ingreso mínimo con niños menores a cargo, o personas con discapacidad, así como personas mayores.

Estos factores sociales externos, obligan a las unidades de convivencia a tener que acudir a solicitar ayuda a las administraciones públicas, y con el transcurso del tiempo sin que se remueva o desaparezca el factor externo que genera la situación de crisis familiar, se termina consolidando un vínculo de dependencia entre éstas, y el sistema público de asistencia social.

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 muy especialmente de medios humanos, personal técnico social, es decir 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 debe inscribirse en una lista con una media de 20 días de espera, para ser asesorado por primera vez por un técnico; o que una vez asesorado deba nuevamente anotarse en otra lista para iniciar la tramitación de su prestación, o que se informe a los ciudadanos que no existen técnicos suficientes para poder atender al público que, por lo general se encuentra en situación de necesidad y por ello se acerca a las oficinas de Servicios Sociales, lo que genera además de desasosiego a las personas, retrasos, insatisfacción, y lista de espera.

En este sentido, los ciudadanos han contado con un apoyo y asesoramiento directo desde el Diputado del Común, recibiendo en un corto espacio de tiempo, 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: este asesoramiento se ha llevado a cabo tanto por vía telefónica como telemática.

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.

### 3. Motivos de las Quejas.

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

#### - **Prestación Canaria de Inserción (PCI).**

Este año, al igual que en el informe anual del año 2016, estamos en condiciones de afirmar que no se ha percibido desde El Diputado del Común, (como 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. Entendemos que esto es debido al esfuerzo realizado con el incremento presupuestario previsto para el ejercicio 2017.

Este problema que se venía arrastrando desde hace varios años, (insuficiencia de recursos para PCI), no se ha detectado en este año 2017, 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.

Dicho lo anterior, debemos destacar que dentro de la problemática de la PCI, en este año 2017 se ha generalizado la temática planteada por los ciudadanos en sus quejas en la falta de respuesta por parte de la Administración Autonómica a los escritos de Recurso de Alzada que los ciudadanos han presentado ante lo que se considera alguna tramitación incorrecta de la PCI.

Este motivo de queja, si bien es nuevo, consideramos que es la consecuencia lógica de un problema que ya apareció en el año anterior, cual era la suspensión de los pagos de la PCI con ocasión de las revisiones a instancia de parte, cuando los ciudadanos comunicaban las variaciones de las condiciones personales de vida, o incluso debido a los problemas informáticos del programa de gestión de la Prestación; por ello ante tanta casuística personal los beneficiarios perjudicados que han interpuesto los recursos correspondientes en sede administrativa, se quejan de no recibir respuesta a sus reclamos.

La intervención del Diputado del Común en este grupo de quejas, ha hecho salir a la luz (siendo la respuesta de la administración ante nuestra intervención), la falta de respuesta expresa al ciudadano debido a la carencia de personal técnico especializado para la resolución de los citados recursos de alzada. Esperamos que este problema de organización de los medios humanos sea revisado y atendido en adelante al igual que lo fue la organización presupuestaria.

La problemática de la PCI, ha sido y es desde hace ya varios años, un tema constante y reiterado por los usuarios del Diputado del Común, en sus escritos de queja; la suspensión de los pagos de la PCI sin comunicación alguna, así como el incumpliendo de los plazos para resolver los expedientes de solicitudes iniciales de la prestación, luego las incidencias del programa informático, y ahora en este año 2017 la insuficiencia de medios humanos para la resolución de recursos administrativos, siempre han constituido el más alto porcentaje de nuestro trabajo en materia de servicios sociales.

A modo de ejemplo, se indican algunos de los expedientes de queja relativos a esta materia: Q17/1121; Q17/792; Q17/1280; entre otros.

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

Como hemos venido sosteniendo en informes anuales anteriores, sin lugar a dudas, la llamada ciudadana de apoyo o auxilio, lo es en un primer momento, a la puerta de los servicios sociales

municipales, para poder afrontar esta ya prolongada realidad social canaria de pobreza,- consecuencia del enquistamiento del desempleo prolongado- por las dificultades para poder hacer frente a la cobertura de necesidades personales básicas, tales como alimentación, vivienda, y servicios básicos de agua y luz.

Por ello 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 que regula la actividad de la Defensoría, 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”.

La relación de este Alto Comisionado Parlamentario con las oficinas municipales de servicios sociales, se traduce en remitir una solicitud de información sobre el problema planteado por el ciudadano, para que se nos indique el estado de los trámites que los ciudadanos han realizado en dicha administración municipal, centrándonos especialmente en el estado del expediente municipal, en el conocimiento por parte de los técnicos de la realidad y necesidades de la unidad familiar, y sobre todo en un control respecto de los plazos de resolución de los expedientes que consisten habitualmente en ayudas sociales.

Las ayudas sociales demandadas habitualmente son las Prestaciones Económicas de Asistencia Social (PEAS), para alimentación, para transporte (bonos para transporte), ayuda para la adquisición de 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.

Como en años anteriores, observamos la casi desaparición (o sea es excepcional), la solicitud de ayudas destinadas a tratamientos médicos, ayudas para gafas, o ayudas odontológicas, o incluso ayudas de medicamentos, así como ayudas para mobiliario de la casa, lo que hace suponer una variación de las prioridades de las familias.

No podemos dejar de destacar 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.

A modo de ejemplo indicamos los siguientes expedientes de queja, Q17/183; Q17/200; Q17/514; Q17/1301.

Decir también que 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, y la continuidad 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, evidencian la respuesta insuficiente por parte de las Administraciones Públicas municipales con competencia en materia de Servicios Sociales.

Insistimos desde el Diputado del Común, en la necesidad de que los poderes públicos, tomen conciencia y sigan esforzándose en el objetivo de lograr la continuidad anual del personal técnico social, o sea reforzar los medios humanos continuos y estables para la atención de este servicio de tanta importancia y sensibilidad para la población, priorizando así la atención a las necesidades de las personas, de las familiares con niños o mayores a cargo, y dando una respuesta cercana y eficiente a los ciudadanos que entendemos deben ser el centro de las políticas públicas tanto municipales como gubernamentales en general.

#### **- Pensiones no contributivas y pensiones de canarios que emigraron a Venezuela.**

Este año 2017 se ha observado un nuevo motivo de quejas en El Diputado del Común, relacionada con los emigrantes canarios a Venezuela ya jubilados.

Teniendo en cuenta que nuestra comunidad autónoma, ha contado con un gran número de ciudadanos que emigraron a América Latina en general, y muy especialmente a Venezuela, sabiendo además que desde hace casi 20 años se ha dado el fenómeno del regreso de aquella

colectividad emigrante, ya mayor de edad y generalmente jubilados, (emigrantes retornados) percibiendo una pensión desde Venezuela o incluso haciendo uso del Convenio de Seguridad Social suscrito entre España y Venezuela el 12 de mayo de 1988, este Alto Comisionado Parlamentario, ha mostrado una especial sensibilidad a la problemática que desde hace casi 2 años viene soportando esta importante comunidad existente en Canarias, de emigrantes retornados desde Venezuela.

Ha sido noticia destacada, el hecho de que el Estado Venezolano ha dejado de abonar las citadas jubilaciones a los ciudadanos españoles que hoy se encuentran fuera del territorio venezolano, siendo éste el motivo de queja planteado por un importante número de personas, y por el cual se han realizado desde este Alto Comisionado, gestiones con el Defensor del Pueblo Español para que en base a los principios de cooperación y colaboración que rige las relaciones entre el Instituto Venezolano de Seguridad Social y el Instituto Nacional de Seguridad Social se anticipe el pago de las pensiones reconocidas en Venezuela, y se alcance algún acuerdo que de solución a estos pensionistas y jubilados residentes en Canarias.

Pero es que además en muchos casos, (y aquí la actuación de este Comisionado Parlamentario desde el ámbito de los Servicios Sociales), ante la imposibilidad de percibir la jubilación procedente de Venezuela, los vecinos de nuestra comunidad, se han acercado a las oficinas municipales para que desde los Servicios Sociales se inicie la tramitación de una pensión no contributiva, la cual es definitivamente denegada según se nos informa desde los órganos directivos del Gobierno de Canarias porque conforme al Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social y al Real Decreto 357/1991 se equiparan y se consideran rentas del trabajo, las prestaciones reconocidas por cualquiera de los regímenes de previsión social, y por ello las pensiones de jubilación de Venezuela se consideran rentas computables a efectos de los ingresos del solicitante, superándose así el límite de ingresos de la unidad familiar; sin embargo la realidad es otra bien distinta ya que en verdad éstas familias carecen de cualquier ingreso procedente de Venezuela, (no están siendo percibidas efectivamente sus pensiones), y desde la administración pública española, se les impide el acceso al sistema de previsión como pensionista no contributivo, por ser titulares de un derecho a percibir pensión de Venezuela que no se ha extinguido.

Verdaderamente se trata de una nueva realidad social canaria, grave y sin una solución clara a corto plazo. Por ello desde este Alto Comisionado se han mantenido reuniones con los colectivos de afectados, y se han realizado gestiones con el Defensor del Pueblo Español a efectos de alcanzar alguna solución de general aplicación.

Son ejemplos de esta problemática la Q17/579; Q17/695; Q17/698; Q17/1072.

Debemos señalar también un pequeño grupo de quejas con ocasión de la denegación de pensiones no contributivas por invalidez, manifestando su disconformidad con las que consideran infra-valoraciones realizadas por parte del tribunal médico examinador, constituyendo precisamente ésta disconformidad con el grado de discapacidad otorgado el motivo de queja. Otro motivo de queja ha sido la demora del preceptivo dictamen que debe emitir el tribunal médico de valoración, a efectos de la resolución final de reconocimiento o no de la Pensión no contributiva de invalidez; y en general ha sido motivo de queja la demora en la tramitación de los expedientes administrativos de pensiones no contributivas.

En todos estos casos se procede a supervisar la actividad de la administración, concretamente el expediente administrativo, y también a asesorar al usuario al respecto del procedimiento a seguir en cada caso concreto, así cómo deben hacer uso de los recursos tanto en sede administrativa, como en sede judicial.

Son ejemplo de esta materia las Q17/1297; Q17/1432; Q17/1510.

## Área de Personas Mayores

### **1. Introducción.**

En esta área se tramitaron 30 quejas nuevas. Se incoó una investigación de oficio, de la que se informa en el Capítulo V del presente. Las inadmitidas fueron 4 y sus causas: 1 por queja anónima; 1 por tratarse de asunto que no era competencia de Diputado del Común; 1 por que se solicitó acreditación de su condición y ampliación de datos sobre el asunto planteado, no aportando el interesado nada de lo solicitado y 1 por desistimiento de la ciudadana al solucionarse el asunto que nos planteó días antes.

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

Reseñamos en este epígrafe, quejas distintas a las tramitadas por demora en la implantación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, en adelante, el SAAD.

### **2. Recursos de apoyo para personas mayores que necesitan del concurso de tercera persona para realizar actividades de la vida diaria.**

#### **- Funcionamiento de los centros residenciales.**

Ha sido una preocupación de este Comisionado Parlamentario, la situación de los centros residenciales para personas mayores: derechos del usuario, autorización administrativa de funcionamiento, inspección por el órgano administrativo competente y derechos del usuario.

A la hora de valorar las quejas sobre demandas de recursos residenciales, partimos de un derecho fundamental (art. 19 de la Constitución), como es el derecho que tiene toda persona a elegir donde quiere vivir, de tal forma que cualquier ingreso en centro residencial que no sea voluntario, requiere la intervención de la autoridad judicial, de acuerdo al procedimiento establecido en el art. 763 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Con esta garantía constitucional que tienen las personas mayores, el tratamiento de las quejas se reciben sobre demandas de plaza residencial en centro.

Sobre quejas relativas a familiares que valoran mal funcionamiento de los centros, se ha tramitado una queja, donde se hace referencia a la situación de usuaria en Residencia de personas mayores de Ofra (Q17/83).

En otra queja, es el propio usuario quien valora la existencia de déficits en el funcionamiento del Hogar de los ancianos desamparados – Ntra. Sra. de la Candelaria (Q17/1335).

Respecto de la primera se archivó por límite de actuaciones al recabarse toda la información solicitada al Cabildo de Tenerife y a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales e informar al reclamante de nuestras gestiones. La otra sigue en trámite.

Debemos destacar en este apartado, la mejora que se observa en la función inspectora, cuyas competencias recaen en el Servicio de Inspección y Registro de Centros, que depende orgánicamente de la Viceconsejería de Políticas Sociales e Inmigración; a ellos les dirigimos en años anteriores varias recomendaciones, que fueron en su momento aceptadas.

#### **-Recursos para el apoyo a personas mayores con Alzheimer.**

Una enfermedad como el Alzheimer requiere de apoyos socio-sanitarios, no sólo para el propio enfermo, sino también para la familia. Relativa a la necesidad de contar con recursos públicos, sean de centro de día o de atención residencial, para personas mayores con Alzheimer en la isla de Gran Canaria está en trámite la queja (Q17/155).

El Cabildo de Gran Canaria, en informe del 7 de marzo de 2017, comunica a través del Instituto AS de Atención Social y Sociosanitaria, que para el mismo grado de dependencia, considerando su capacidad económica y antigüedad (xx/xx/2014), ocupa la demandante el puesto XX de un total de 602 solicitantes. Pudiendo ofertar nuevas plazas en futuros convenios de dependencia

con el Gobierno de Canarias. Actualmente a través de estos se financian 225 plazas, con una ampliación de 9 plazas en el año 2017.

Por su parte, la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, en informe del 5 de abril de 2017, participa que a la interesada se le aprobó el correspondiente Programa Individual de Atención del SAAD, reconociéndole el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, siendo usuaria de plaza en centro privado, desde abril de 2016. En este estado de la queja, resolvimos su archivo por límite de actuaciones.

## Área de Vivienda

### **1. Introducción.**

En el año que se procede a informar, el número de quejas que se han tramitado en el Área de Vivienda, asciende a un total de 104, de los cuales, 84 han sido incoados en dicho periodo 2017. En el 90% de los casos planteados, la Administración más afectada ha sido el Instituto Canario de la Vivienda.

Por otro lado, se ha procedido al archivo de 36 expedientes correspondientes a años anteriores al que se informa (años 2015 y 2016), permaneciendo en trámite un total de 20, seis de ellos correspondientes al año 2015 y 14 al 2016.

Cabe señalar que, en comparación con el año anterior, se ha producido un incremento del 18% en las quejas presentadas (de 71 a 84 quejas). Asimismo, se ha procedido al archivo de 27 expedientes incoados en 2017, permaneciendo aun 45 quejas en trámite a la fecha de cierre de este ejercicio. También se han inadmitido un total de 12 quejas, y se ha realizado un total de 160 actuaciones con las Administraciones.

Hemos de destacar el aumento considerable de la atención ciudadana, presencial y vía telefónica que se ha realizado en esta área, sobre todo las relacionadas con los desahucios y lanzamientos de viviendas. En este contexto se ha incrementado la colaboración telefónica con el Instituto Canario de la Vivienda, llegando a resolverse algunas de las cuestiones planteadas en un corto periodo de tiempo.

En relación con las administraciones afectadas destacamos lo siguiente: 57 quejas están relacionadas con el Instituto Canario de la Vivienda; 9 Quejas se refieren a actuaciones de distintos Ayuntamientos y 18 quejas se relacionan, tanto con el Instituto Canario de la Vivienda como con Ayuntamientos.

De los expedientes del año 2017, se ha archivado un total de 27 quejas, encontrándose en trámite 45.

En cuanto a las quejas correspondientes al año 2015, permanece en trámite un total de 6, y correspondientes al año 2016, 15 expedientes.

Respecto a las inadmisiones de quejas en el 2017, se ha producido un total de 12 inadmisiones, cuyas causas se relacionan a continuación: 1 por estar pendiente de resolución judicial, (Q17/621); 5 por desistir antes de la admisión a trámite o no aportar la información que se le ha solicitado (Q17/710, Q17/1049, Q17/1086, Q17/1150, Q17/1454); 3 por duplicidad de motivo de queja, (Q17/1016, Q17/1081, Q17/1506); 3 por no observarse infracción del Ordenamiento jurídico, (Q17/1354, Q17/1433, Q17/1531).

### **2. Consideraciones Generales.**

Uno de los problemas más complejos con los que permanece enfrentándose la Comunidad Canaria es, precisamente, **“el hacer efectivo el derecho a acceder a una vivienda digna y adecuada”**, de acuerdo con lo citado en el art. 47 de la Constitución Española, tal y como se viene planteando, en los informes que, anualmente se han presentado durante estos seis años anteriores al Parlamento de Canarias.

Las cuestiones planteadas en el presente ejercicio mantienen la misma línea temática que los anteriores. Son muchos los canarios que aun presentan problemas habitacionales, lo que permanece como principal motivo de las quejas en esta área, además de llegar a convertirse en una de las situaciones más “preocupante”. La “necesidad de ser adjudicatarios de viviendas públicas destinadas al alquiler social” continúa en Canarias sin resolverse.

La exigencia de desplegar una actividad pública correctora en el ámbito de la vivienda pública en Canarias es más que evidente. La dificultad real en Canarias de disfrutar de una vivienda digna coincide con la existencia de miles de viviendas construidas, habitables y sin ocupar. A pesar de las distintas soluciones que la Administración Canaria competente en materia de vivienda proporciona a los ciudadanos para atender sus necesidades habitacionales, éstas continúan siendo deficitarias.

Desde esta Institución se solicita a las Administraciones implicadas para que busquen nuevas fórmulas de resolución a este “**conflicto social**”, y que se comience a dar una respuesta inmediata a aquellas familias que viven en Canarias en “**absoluta precariedad habitacional**”. Otro de los motivos recurrentes de quejas en los que también en este año se produce paralelamente un incremento en relación a los anteriores informes, son las solicitudes de intermediación y mediación en los procedimientos de desahucios con fechas de lanzamientos inminentes.

Este Comisionado ya dejaba constancia en el anterior informe de los nuevos modelos de solicitudes añadidos a la labor de supervisión que nos dirigían los ciudadanos canarios, teniendo un especial protagonismo estos asuntos en el ejercicio que se informa.

También tienen su importancia las quejas referidas a los problemas relacionados con la falta de resolución a los conflictos de convivencia vecinal en las viviendas públicas y, como cada año, al retraso excesivo del procedimiento en las convocatorias de ayudas al alquiler.

Asimismo se plantean las relacionadas con la pobreza energética, sobre lo que se realizó una investigación de oficio y se dio traslado en los Informes de 2015 y 2016, habiéndose procedido en este periodo al archivo de la misma, ante la nueva normativa de aplicación en esta materia, el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica.

Finalmente se destacan las quejas relativas a la preocupación ante la carencia de viviendas libres para poder optar a un alquiler.

Se hace necesario reseñar, la imposibilidad de archivo de los expedientes de queja referidos en los anteriores informes en relación a la Regeneración y Renovación Urbana (ARRU), del Barrio Titerroy en Lanzarote, dentro de la ejecución del Plan Estatal de Fomento del Alquiler de viviendas, la Rehabilitación edificatoria, y la Regeneración y Renovación Urbanas 2013-2016, por cuanto las Administraciones no dan respuesta a la solicitud de colaboración con esta Institución en este periodo, motivo por cual permanecen vivas.

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

#### **- Carencia de la vivienda pública, la necesidad de resultar ser adjudicatarios, frente a la vivienda vacía.**

Este Comisionado ha vuelto a constatar el grave problema de déficit de viviendas públicas que vuelve a ser motivo de un alto número de quejas tramitadas en esta área. Personas que llevan solicitando una vivienda protegida pública durante años y que, aun cumpliendo con los requisitos legalmente exigidos, no logran satisfacer su derecho a disfrutar de una vivienda digna o conseguir un alquiler social por ella. Familias canarias que además de encontrarse en desempleo, sin recursos económicos, y en riesgo o grave riesgo de exclusión social, se enfrentan con serios problemas habitacionales, ante una Administración que carece de viviendas públicas.

El apartado 4 del art.21 del Decreto 138/2007, de 24 de mayo, por el que se establece el régimen de adjudicación de viviendas protegidas de promoción pública de titularidad del Instituto Canario de la Vivienda, establece a través de la vía de la excepcionalidad, que aquellas viviendas protegidas que van quedando vacantes, y que son recuperadas por el Instituto Canario de la Vivienda, se adjudican, previa propuesta formulada por el correspondiente Ayuntamiento. Sin embargo la cantidad de estas viviendas continúa siendo insuficiente, tal y como se constatado en la tramitación de las quejas que ha supervisado este Comisionado.

Hay que destacar la mayoría de las quejas referidas a esta materia no pueden solucionarse satisfactoriamente debido a que la respuesta de la administración es “que no existen viviendas vacantes disponibles”.

Por otro lado resulta paradójico que, en ocasiones, sea esta Institución la que facilita a la Administración información sobre la existencia de viviendas desocupadas o sobre las ocupaciones ilegales de viviendas públicas, situación que se repite cada año. Ello resulta incomprensible por el elevado número de solicitudes de vivienda que la Administración tramita y constituye un motivo de máxima preocupación.

Se llegan incluso a desconocer, durante años, por parte de la administración, situaciones de fallecimiento de adjudicatarios que, gracias a nuestra solicitud de información, la Administración toma conocimiento de ello e inicia los trámites oportunos para recuperar la citada vivienda.

Expedientes de referencia entre otros; Q17/612, Q17/1009.

#### **- La exclusión habitacional, desahucios con lanzamientos inminentes.**

Especial protagonismo en este año, tuvieron las numerables quejas de los ciudadanos que recurren a este Comisionado solicitando la intermediación y mediación, en situaciones de desahucios con fechas de lanzamiento inminente, ante un posible desalojo sin alternativa habitacional. En algunos casos por la imposibilidad de hacer frente a los pagos de alquiler y en otros por ocupación de viviendas.

Las solicitudes de mediación para lograr un alquiler social han llegado a convertirse en un problema de gravísima dimensión y de difícil solución.

A pesar de la activación de los protocolos de emergencia y de la adopción de medidas necesarias para prever el posible desalojo sin alternativa habitacional y evitar que familias canarias queden en exclusión habitacional, además del riesgo de exclusión social y de desestructuración de la unidad familiar, las medidas continúan siendo insuficientes.

Así tenemos el expediente, Q17/424, en el que un ciudadano se dirige a esta Defensoría al encontrarse incurso en procedimiento de desahucio por impago de alquiler, con fecha de lanzamiento inminente, sin alternativa habitacional por parte de los órganos competentes y con cuatro menores a cargo.

Esta Defensoría, realizó diversas gestiones telefónicas y presenciales con su Letrado de oficio y se le sugirió presentar escrito al juzgado, solicitando la suspensión del lanzamiento, tal y como establece el art. 704 de la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC), por cumplir con los supuestos establecidos en la LEC. Se logró suspender el lanzamiento.

Paralelamente este Defensor, realizó gestiones telefónicas de forma continua, con el Instituto Canario de la Vivienda -por ser el ciudadano demandante de vivienda pública-, como interlocutor e intermediador del reclamante, en busca de una alternativa habitacional de forma inmediata para esta familia.

Posteriormente cumplidos los tres meses de suspensión del lanzamiento, le notifican nuevamente fecha de desahucio. Esta Defensoría propone, entonces, presentar ante el Juzgado escrito de compromiso por parte del órgano competente en materia de vivienda en Canarias, ICAVI, en el que manifestase el compromiso de que se iba a proceder a la adjudicación de una vivienda al promotor de la queja y su familia, solicitando nuevamente la suspensión, hasta tanto se procediera a la adjudicación de la vivienda, pendientes de los trámites de los enganches de luz y agua.

Esta Defensoría se persona en los Juzgados y se reúne con la Secretaria Judicial y solicita la colaboración con base en el Convenio que existe entre el Consejo General del Poder Judicial y el Diputado del Común.

Esta familia finalmente permanece en una vivienda digna.

Otra de las mediaciones y labores de supervisión realizada por este Comisionado, (Q17/1062, Q17/1614, Q17/452).

#### **- Problemas vecinales en viviendas de protección oficial.**

Son varias las quejas sobre el incumplimiento del derecho al descanso, problemas derivados de la falta de una buena vecindad y convivencia, por los ruidos ocasionados por determinados vecinos, que en algunas de las quejas han venido relacionadas con la ocupación de viviendas públicas. En dichas quejas se describen frecuentes altercados, peleas, e insultos, que además de ser peligroso, constituye un impedimento para el necesario descanso.

Estas situaciones provocan que moradores de toda la vida, lleguen a presentar solicitudes de permuta de su vivienda en la que han residido casi toda la vida.

En este sentido, el Decreto 138/2007, establece en su art. 31 que: *“En los casos en los que, alguno de los miembros de la unidad familiar del arrendatario de vivienda protegida de promoción pública, se viese afectado ..., o de otros actos delictivos que pusiesen en peligro su integridad física al residir en la vivienda adjudicada, ....., o por acuerdo de permuta con otra unidad familiar adjudicataria, se podrá autorizar por el Instituto Canario de la Vivienda, la extinción del contrato de arrendamiento, al objeto de que, por su parte, se proceda a una nueva adjudicación en el mismo régimen”*, en cualquier caso es requisito indispensable la aportación de la documentación acreditativa de la causa en la que se fundamenta su pretensión. Sin embargo, hay casos en los que los ciudadanos no presentan la documentación de la causa que fundamenta su pretensión.

En relación con este aspecto, podemos citar como ejemplos, el Q17/1404, Q17/1715.

#### **- Retraso en el abono de las ayudas de alquiler.**

Continúa siendo frecuente -y cada año se referencia en los diferentes informes de este Comisionado-, el retraso excesivo en la conclusión definitiva de las ayudas al alquiler. En este caso, la correspondiente a la convocatoria del 2017. Continúa considerándose excesivo el retraso en la tramitación del procedimiento de dichas ayudas y resultan precarias e insuficientes las cantidades presupuestarias que se destinan a las ayudas al alquiler.

Asimismo, como también se ha hecho constar en anteriores informes, se sigue solicitando la supervisión por parte de este Comisionado ante la falta de respuesta expresa, a las solicitudes de ayudas al alquiler de planes anteriores de vivienda, 2012- 2019, y jóvenes canarios. Expedientes: Q17/106, Q17/699, Q17/688

#### **- Carencia de viviendas libres destinadas al alquiler.**

Como novedad en el presente ejercicio en esta área, se encuentran las solicitudes de ciudadanos a este Comisionado de supervisión en relación con el déficit de viviendas libres para alquiler en la Comunidad Canaria, ya que en la mayoría de los casos se encuentran destinadas al Turismo Vacacional. No obstante, la regulación en esta materia corresponde a la Comunidad Autónoma. Expedientes relacionados: (Q17/1492, Q17/1505 y Q17/1504)

#### **- Pobreza energética.**

Cuestión que nos plantea nuevamente la ciudadanía, y de las que también se ha dejado constancia en anteriores informes de este Comisionado, aumentando cada año el número de quejas a este respecto, es la situación de hogares de familias canarias, con menores, que no disponen de los suministros básicos de agua y luz. Ciudadanos que recurren a esta Institución, solicitando nuestra intervención, planteándose casos incluso, en los que resulta imposible

nuestra actuación, al tratarse de ocupaciones. En estos casos, se procede a orientar jurídicamente al ciudadano para paliar esta situación.

Normativa reciente Estatal, concretamente el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, regulan, por fin, la figura del consumidor vulnerable severo y en riesgo de exclusión social, medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, y en riesgo de pobreza energética, normativa que habrá que difundir y órganos que se habrán de designar sin más dilación, por parte de la Comunidad Autónoma Canaria.

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

### **1. Introducción.**

En 2017 en el presente área se incoaron 128 nuevas quejas. Lo que supone un ascenso con respecto a 2016, que fueron 106.

Antes que nada, indicar la inquietud existente en las sociedades modernas sobre cómo afrontar un período convulso sanitario (que es parte del Estado del Bienestar) tanto en su organización y recursos limitados como los problemas sobrevenidos (envejecimiento poblacional). O, lisa y llanamente, cómo conjugarlo en la poscrisis donde se ha recortado al amparo del ciclo de recesión económica padecido anteriormente. En el fondo, es una consecuencia más que se añade a las que se nutren al calor del tratamiento correcto del artículo 43 de la Constitución por parte de la Administración.

A la par debe hacerse mención expresa a la colaboración permanente y diligente que ha prestado la Consejería de Sanidad y su personal técnico al Diputado del Común. Lo que, sin duda, facilita la labor de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios en aras de resolver las diversas inquietudes que asoman en la sociedad a lo largo del año.

Ahora bien, desde hace un tiempo (no solo 2017) hemos asistido a una tendencia preocupante de instrumentalización partidista de las listas de espera sanitarias en Canarias. No cabe duda, como ocurre en cualquier democracia de corte representativo, que este ámbito como cualquier otro está obligado a su análisis y escrutinio tanto por parte de la acción del Gobierno como de la oposición parlamentaria. Aunque, eso sí, contemplamos atónitos un uso indebido de una materia tan sensible que responde más a cuestiones de actualidad más partidista (entre Gobierno y oposición) que a la responsabilidad cotidiana de su ejercicio.

Por lo que aprovechamos, una vez más, el informe anual para realizar un llamamiento con la intención de lograr que las listas de espera sanitarias sean siempre materia de mejora en su gestión pero no sujeta a la instrumentalización indebida del debate en la arena política. Se trata, en suma, de que sea abordado desde todo el consenso y prudencia posible.

Por último, indicar que el técnico encargado del área del Diputado del Común mantuvo una reunión de trabajo a finales de 2017 con el consejero de Sanidad para abordar específicamente las problemáticas de los expedientes de responsabilidad patrimonial y las listas de espera sanitarias. De la misma surgió un compromiso del consejero por redoblar esfuerzos y afianzar una mayor coordinación.

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

#### **-Expedientes de Responsabilidad Patrimonial de la Administración.**

Es una clave inmutable en la acción del Diputado del Común y sostiene, sin duda, un especial tratamiento porque demanda mayor agilidad en la atención a la ciudadanía sabedores de que en la mayoría de las ocasiones afecta a familiares directos que han sufrido una supuesta negligencia grave que, incluso, ha podido causar el fallecimiento u otro tipo de daño irreparable.

Al tiempo, los ciudadanos solicitan información o documentos (por ejemplo el historial clínico) que no logran por parte de la Administración pública de turno; independientemente de luego iniciar o no el derecho a reclamar la posible responsabilidad patrimonial. Es decir, la ciudadanía sufre obstaculización en sus solicitudes. Desde ese instante, en esta fase previa, ya el ciudadano se tropieza con dificultades e inconvenientes de acceso en sus respectivas peticiones. La Administración no facilita todo lo que podría que el ciudadano, en su caso, ejerza la potencial reclamación por responsabilidad patrimonial.

Por otro lado, la tramitación de estas investigaciones desde el Diputado del Común suelen ser largas en comparación con el resto de problemáticas del ámbito sanitario. La ausencia de respuesta del Servicio Canario de la Salud ha obligado a intervenir en diversas ocasiones (Q17/113, Q17/524 y Q17/1305).

**-Listas de espera sanitarias.** (Q17/367, Q17/435, Q17/500, Q17/549, Q17/626, entre otros).

A pesar de las dificultades, especialmente de carácter presupuestario, la Consejería de Sanidad asume el problema y ha procurado activar diversos esfuerzos. Pero no es suficiente y todavía quedan inquietudes ciudadanas por resolver. La problemática de las listas de espera sanitarias se repite con el tiempo y, a buen seguro, seguirá en esa línea.

En mayor o menor medida, las listas de espera sanitarias va unido, guste o no, a las circunstancias de carácter presupuestario. Y apremia una solución más allá de que sea con centros hospitalarios públicos o mediante vía concertada.

Eso sí, más allá de las valoraciones gubernamentales al uso, es indiscutible que las listas de espera sanitarias en Canarias constituyen una problemática fundamental y de carácter estructural que, por consiguiente, hay que corregir. El curso en el que este ámbito adquiera relevancia similar a otros sanitarios, podrá decirse que, ahora sí, hay un cambio de tendencia a efectos prácticos. Mientras tanto, seguiremos apelando a cómo solventar semejante inquietud ciudadana.

En todo caso, la Consejería de Sanidad siempre ha trasladado al Diputado del Común que asume el problema. Y es que la problemática de las listas de espera sanitarias se repite curso tras curso y, a todas luces, seguirá siendo así en años venideros.

## **Área de Justicia**

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

En el área de Justicia se han llevado a cabo, durante 2017, 1.111 actuaciones, entre gestiones telefónicas, atención presencial a la ciudadanía y resolución de consultas presentadas.

Se recibieron 157 nuevas quejas, esto es, 3 más que en 2016 y se incoaron 2 de oficio.

29 quejas fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, por razón de la competencia. 1 queja se remitió al Sindic de Greuges de Catalunya, por corresponder el asunto planteado a su ámbito de intervención. 3 quejas, que se referían al funcionamiento de la Administración de Justicia, se enviaron al Consejo General del Poder Judicial.

38 quejas, esto es, el grupo más numeroso de las que se diligenciaron en el Área de Justicia, estaban relacionadas con el funcionamiento de los Juzgados y Tribunales y, en particular, con la dilación de procedimientos judiciales, que, cuando era constatada, obedecía, una vez más, a la falta de medios materiales y humanos, que debe proporcionar la Comunidad Autónoma de Canarias. 6 quejas, derivadas del citado problema de escasez de recursos de los órganos judiciales, afectaban a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia.

Se incoaron 2 quejas de oficio, a partir de los informes que los Juzgados remitieron. Otras 2 se tramitaron con la Fiscalía de esta Comunidad Autónoma. 6 dieron lugar a que esta Defensoría se dirigiera a Centros Penitenciarios. 26 quejas se referían a la actuación de Abogados, en mayor medida de Oficio, y la falta de amparo y transparencia de los correspondientes Colegios

y el Consejo Canario (13 quejas afectaban al Colegio de Abogados de Tenerife, 6 quejas al de Las Palmas, 3 al de La Palma, 3 al de Lanzarote, y, la última, al Consejo Canario de Colegios de Abogados).

Dos quejas concernían al Ilustre Colegio de Registradores de las Islas Canarias y al Ilustre Colegio de Administradores de Fincas de Tenerife.

10 quejas fueron presentadas contra el Cabildo de Gran Canaria (1), el Ayuntamiento de La Oliva (1), el Ayuntamiento de La Laguna (1), la Gerencia Territorial del Ministerio de Justicia (1), la Consejería de Educación y Universidades (3), el Servicio Canario de Empleo (1), el Instituto de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo de Tenerife (1), y la Agrupación Local de Santa Cruz de Tenerife de un Partido Político (1).

Y dos quejas se encuentran pendientes de la aportación de datos adicionales, que se han solicitado a los interesados, para poder valorar de forma adecuada el problema planteado.

Durante 2017 se inadmitieron y archivaron 31 quejas, por las siguientes causas: 17 quejas, por estar pendiente de resolución judicial o haberse resuelto el asunto planteado a esta Institución; 5 quejas sobre conflictos entre particulares, respecto de los cuales la Ley no le atribuye competencias al Diputado del Común; 1 queja relativa a la Fiscalía, por no poder supervisar este Comisionado Parlamentario su actuación; 1 queja por duplicidad, por estar conociendo el Consejo General del Poder Judicial; 1 queja anónima; 4 quejas por desistimiento y 2 quejas por acumulación a otras que se venían tramitando sobre el mismo asunto.

Hay 4 quejas vivas de 2016, las registradas con las referencias EQ-Q15/645, Q16/1362, Q16/1472 y Q16/1519, formuladas contra el Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife, la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, el Ilustre Colegio de Procuradores de Las Palmas, y el Colegio de Abogados de Las Palmas, respectivamente. Se declaró Obstruccionista y Entorpecedor con las funciones del Diputado del Común al Decano del Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife.

Las quejas de Oficio con referencia Q17/253 y Q17/1588, se incoaron durante el presente ejercicio, de las que se informará en el Capítulo V de esta memoria.

Finalmente, fueron adoptadas 6 resoluciones, de las que se da cuenta en el Capítulo VI del presente.

## **2. Conclusión.**

No podemos sino reiterar que persiste el colapso en los órganos judiciales de Canarias, con efectos negativos en todos los ámbitos, por lo que apelamos, una vez más, a la Administración Autónoma para, sin dilación, dote a los Juzgados y Tribunales de Canarias de los medios necesarios para su buen funcionamiento.

Y, dado que, igualmente, se repiten las quejas de los ciudadanos por la actuación inapropiada de los Abogados del turno de Oficio y de los Colegios y el Consejo Canario de Colegios de Abogados, debemos insistir en la necesaria exquisita preparación de estos profesionales, y la adecuación de la actuación de las indicadas Corporaciones de Derecho Público al artículo 24 de la Constitución Española.

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

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

El artículo 14 de la Constitución española (CE) establece que *“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”*.

Asimismo, el artículo 9.2 (CE) exige la intervención de los poderes públicos para que la igualdad sea real y efectiva, cuando establece que *“corresponde a los poderes públicos promover*

*las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”.*

La prohibición de una serie de motivos o razones concretas de discriminación, como así ha expresado nuestro Tribunal Constitucional, representa un explícito rechazo de determinadas diferenciaciones, históricamente muy arraigadas, que han situado a sectores de la población, tanto por la acción de los poderes públicos, como por la práctica social, en posiciones, no sólo desventajosas, sino abiertamente contrarias a la dignidad de la persona que reconoce el artículo 10 CE: “La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social”.

Desde esta Defensoría se sigue trabajando por la Igualdad, removiendo los obstáculos que sean necesarios, a través de la labor de supervisión que tenemos encomendada, para lograr que este Derecho Fundamental sea real y efectivo.

En el ejercicio de 2017, las actuaciones desarrolladas desde el área de Igualdad se siguen centrado, mayoritariamente en la atención ciudadana, no solo presencial, sino telefónica, lo cual supone, en la mayoría de los casos, dar contenido al derecho a la información y canalizar, algunas de las intervenciones realizadas, a la Administración Pública que consideramos competente, por razón de la materia, además de ofrecer asesoramiento sobre cuál es la normativa de aplicación.

Con respecto a las quejas escritas, si bien, no hay un aumento considerable de las mismas, con respecto a otras áreas, el despliegue de nuestras actuaciones, debido al motivo habitual de queja y su complejidad, la violencia de género, requiere de un abordaje sutil, al supervisar a distintas Administraciones Públicas y cuál ha sido su respuesta institucional, en cuanto a la prevención, asistencia, protección y reinserción ante situaciones de violencia, que garantice la dignidad personal y el respeto al entorno familiar y social de la víctima, de conformidad con lo establecido en la *Ley 16/2003, de 8 de abril, de Prevención y Protección Integral de las Mujeres contra la Violencia de Género*.

## **2. Damos cuenta de la conclusión de varias 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.**

En el ejercicio de 2017, hemos finalizado la tramitación de la Q15/928, 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*.

Asimismo, habíamos recomendado 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.

En el presente ejercicio se recibió respuesta a la recomendación, aceptando la misma, e informando de la conclusión de la redacción del borrador del nuevo Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la atención de las Víctimas de Violencia de Género en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Asimismo, se resalta por parte del Instituto Canario de Igualdad, el papel clave de los Servicios Especializados en la atención y protección de las víctimas, enfatizando en la necesidad de una eficaz coordinación, con el resto de agentes que intervienen en la atención a las víctimas.

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

En el ejercicio de 2016 dimos cuenta de la Q16/998, motivada por la denegación, por parte de la Mutua de Accidentes de Canarias (MAC), de la suspensión de contratos de trabajo (con reserva del puesto) a varias enfermeras embarazadas, sin que la denegación estuviera avalada por informe médico o de otros expertos competentes. Esta situación obligaba a las trabajadoras a seguir acudiendo a sus puestos de trabajo y asumiendo los innumerables riesgos que ello conllevaba.

En el presente ejercicio se remitió Resolución a la MAC en la que se recomendó la adopción de las medidas oportunas que procedieran, para coordinarse con los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales del Hospital Universitario de Nuestra Señora de Candelaria y del Hospital Universitario de Canarias, para que se reconociera la prestación de riesgo durante el embarazo, en los casos que proceda, dada la complejidad y dificultad de la adaptación de los puestos de trabajo en entornos hospitalarios de Atención Especializada, todo ello, en aras de la salvaguarda de la salud de las enfermeras embarazadas y de la protección a la maternidad, *artículo 26 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales*, reflejo de la *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo*, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, que contempló la necesidad de adoptar medidas en este ámbito, como parte integrante del derecho de la mujer a la igualdad efectiva en el trabajo.

Asimismo, se puso en conocimiento de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social (Ministerio de Empleo y Seguridad Social), el contenido de la Recomendación remitida a la MAC, a la vista de las funciones que tiene encomendada la Dirección General, entre otras, la coordinación y tutela de la gestión de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social y de las empresas colaboradoras.

Se recibió respuesta a la Resolución del Diputado del Común, tanto por parte de la Mutua, como por parte del Ministerio, aceptando las medidas que se proponían, puntualizando que ya se habían adoptado y que seguirán trabajando, en todo momento, en coordinación con el Servicio Canario de Salud, para lograr una gestión eficiente de esta prestación económica del Sistema de la Seguridad Social que la Mutua tiene encomendada.

Por último, esta Defensoría remitió una comunicación a la Mutua en la que se advertía que el ejercicio de un derecho no debe quedar reducido a un simple dato económico, a la vista del balance que hacía la Mutua, en cuanto a su eficiencia en la gestión del gasto, al referirse a esta prestación económica, por lo que se le recordó, de nuevo, que estamos ante el ejercicio del derecho de la mujer a la igualdad efectiva en el trabajo.

**-Reconocimiento, reparación y atención a las Víctimas del Terrorismo.**

Se recibió, a finales del ejercicio pasado, una Queja promovida por una asociación canaria (Q16/1453) que solicitaba el amparo del Diputado del Común en relación a la aprobación, financiación y puesta en marcha de Ley Canaria de Víctimas del Terrorismo y su reglamento.

Tras las gestiones realizadas con la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias, recibimos, en el presente ejercicio, un informe, emitido por el Director General de Relaciones con la Administración de Justicia, en el que se comunicaba que se habían reunido con la asociación para conocer las peticiones, en relación a la protección de las Víctimas del Terrorismo, siendo que, por la asociación, se aportó un documento que pudiera servir de base a una futura Ley Canaria de Asistencia a las Víctimas del Terrorismo y se manifestó el compromiso de regular la asistencia solicitada.

Asimismo, se informó que en la 3ª Reunión con las Comunidades Autónomas, en materia de asistencia y apoyo a la Víctimas del Terrorismo, se ha manifestado el compromiso del Gobierno

de Canarias con las citadas víctimas, en el marco de las actuaciones que se están o se van a realizar en el resto del territorio nacional.

Por otro lado, considera la citada Administración autonómica que se debe partir de un documento de trabajo presentado por los afectados, por ello ha decidido comenzar recabando la información de la asociación para proceder a su elaboración.

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

Damos cuenta de la recepción de una queja sobre ayuda económica individual, en concepto de necesidades básicas y alojativas (Q17/232), a víctima de violencia de género.

Una vez supervisada la Administración insular, se procedió al archivo de la queja, al entender que se había prestado la atención integral, desde el Servicio Insular de Atención a la Mujer, de dicho recurso alojativo, de conformidad con lo establecido en la *Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género*.

Por último, informamos que la Defensoría sigue participando, como invitada, en la Comisión Técnica de Seguimiento del Protocolo Coordinación Interinstitucional para la atención de las Víctimas de Violencia de Género en la Comunidad Autónoma de Canarias, en aras de fortalecer e incrementar la colaboración y coordinación de los diversos órganos e instituciones que intervienen en el control de la violencia de género en nuestra Comunidad Autónoma.

### **Área de Política Territorial**

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

En la presente área durante el año 2017 se han tramitado 285 quejas, de las cuales son nuevas del año que se informa 66 y el resto de años anteriores, se han archivado por solución 91.

En Política Territorial, también llamado Urbanismo, las quejas van referidas, en su mayoría, a la inactividad de la Administración pública competente ante las denuncias que la ciudadanía efectúa con respecto a las obras ilegales, denuncias que pasan al cajón del olvido, en la mayoría de los casos, lamentablemente.

Se han atendido en el Diputado del Común, por las quejas tramitadas en esta temática, 2.280 consultas realizadas por los promotores de las mismas, unas veces telefónicamente, por correo electrónico, y, principalmente, en las propias oficinas de esta Diputación, relativas a explicar y hacer comprender cuestiones urbanísticas, sobre todo los deberes y obligaciones de los propietarios de inmueble con respecto a la normativa vigente, cuestiones que son difíciles de entender por la ciudadanía, por lo que los poderes públicos competentes en la materia deben de hacer pedagogía para que esta materia sea entendible.

Esta Defensoría ha emitido 10 resoluciones sobre el fondo del asunto del objeto de las quejas (aceptadas el 67 por cien), de las cuales, también se da cuenta en el capítulo correspondiente, si bien el texto íntegro de las mismas obra colgado en la página web de esta Diputación, [www.diputadodelcomun.org](http://www.diputadodelcomun.org), bajo el epígrafe de Decisiones, entre las del canal temático Territorio y Medio Ambiente, teniendo que destacar que se han remitido 2 quejas al Ministerio Fiscal para su consideración sobre la posible existencia de ilícitos penales.

Señalamos como novedad en el informe del año pasado la *labor mediadora* del Diputado del Común en 3 asuntos importantes, las quejas motivadas por el mal llamado Time Sharing, ya archivada; las quejas originadas por los problemas para el uso de una playa de Gran Canaria que está afectada por la competencia de varias Administraciones públicas, entre ellas dos del Estado, de lo que se dará cuenta más adelante y las quejas por el irregular funcionamiento del Catastro Inmobiliario, 41 quejas tramitadas, Gerencia Regional del Catastro de Canarias, quejas que vinieron motivadas por la excesiva 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, además de tener que reflejar el régimen jurídico urbanístico de los terrenos y construcciones, de acuerdo con la normativa urbanística en vigor, a efectos de las valoraciones que realiza y de la incidencia patrimonial que conlleva, constatándose, un año más, la carencia de medios con que cuenta para realizar su labor, y ante la que esta Defensoría realiza una mediación para la solución de las reclamaciones que los ciudadanos les plantea.

Así, el Diputado del Común ha propuesto al Defensor del Pueblo, la suscripción de un *convenio de colaboración* para instruir las quejas del Catastro de Canarias, por razones de proximidad y oportunidad, y que el mismo siga resolviéndolas, cuestión que ha sido acogida favorablemente por la Defensoría estatal y que está en tramitación a finales del año que se informa.

También destacamos, una vez más, 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 sus procedimientos, por el devengo automático de los intereses de demora, que se podrían evitar resolviendo en un plazo razonable, situación que no se ha dado solución satisfactoria en este año.

Se destacan 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 toma de posesión administrativa de los inmuebles, con clara infracción del Ordenamiento jurídico vigente.

La demora en resolver los procedimientos de restablecimiento del orden jurídico perturbado por actuaciones ilegales que tramita la Agencia de Protección del Medio Natural, APMN, y los ayuntamientos, principalmente. En cuanto a la APMN, ya se ha destacado en informes anuales pasados al Parlamento de Canarias, por lo que podemos seguir diciendo que no está dotada de los medios suficientes para cumplir su labor.

Por último, se da cuenta de aquellas quejas que en el informe del año 2016 se relacionó su gestión pero que no habían concluido.

## **2. Mediación del Diputado del Común.**

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 a un derecho o libertad constitucional, estos procedimientos suelen terminar con una Resolución-decisión 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, en todo caso, siempre debe ser respondida, y de forma motivada cuando se discrepa de ella, lo que coloca al procedimiento de la Queja en un plano de similitud al proceso de mediación.

Así, en ese proceso de mediación podemos destacar la solicitada por distintos usuarios de una playa en una zona de la costa de Arinaga, Gran Canaria. Los distintos usuarios de la misma eran personas que iban a disfrutar del baño y sol, practicantes y escuelas de windsurfing, que originaron hasta 15 quejas, todas colectivas. Los distintos promotores de las mismas fueron: La Asociación de Usuarios Cuevalaya, Bahía de Formas y Arinaga; Los Usuarios de la Playa de Cueva Laya y 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 Demarcación de Costas de Canarias.

Ante la concurrencia de Administraciones públicas con competencias en la zona en conflicto, el Diputado del Común después de haber solicitado varios informes a las Administraciones referenciadas, dos de ellas pertenecientes a la Administración General del Estado, decidió invitarles a una reunión conjunta a todas las partes, con el fin de acercar posiciones e intentar lograr un acuerdo que les satisfaga a todos, reunión con la que todas las partes estuvieron de

acuerdo en celebrar, la cual tuvo lugar en febrero del año que se informa, y que culminó con un acuerdo de acercamiento entre las partes, generándose un clima de diálogo y de reuniones constante entre ellas, por lo que se dio por concluida la mediación.

A dicha reunión asistieron los concejales de Urbanismo y Deportes del Ayuntamiento de Santa Lucía, el Jefe del Área de Explotación del Puerto, y el Jefe del Área de Planificación Estratégica y Gestión Portuaria de la Autoridad Portuaria de Las Palmas; el Director de Política Territorial, y el Jefe de Planeamiento del Cabildo Insular de Gran Canaria; el Jefe de Asuntos Generales de la Demarcación de Costas de Canarias; el representante de los usuarios de la playa de Cueva Laya; los representantes de la Asociación de Usuarios Cueva-Laya, Bahía de Formas y Arinaga y los representantes de las escuelas de Windsurfing (7).

Destacamos 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 por la perfecta descripción del bien inmueble en el Catastro Inmobiliario, tanto en cuanto a las descripciones físicas de los mismos, como a las jurídicas.

Las quejas que afectan al IBI son tratadas en este informe en el Área de Economía y Hacienda y las que afectan a las descripciones de los inmuebles, en la presente, habiéndose tramitado 41 quejas, 11 originadas en el año 2017 y 30 de ejercicios pasados.

Estas quejas vinieron motivadas por la descripción física y jurídica que consta en el Catastro, sobre todo por la falta de constancia del régimen jurídico urbanístico de los inmuebles, de acuerdo con los instrumentos de ordenaciones territoriales y urbanísticos aplicables y vigentes, produciendo ese defecto, en ocasiones, una tributación excesiva y manifestando una capacidad económica no ajustada a la realidad.

Casi todas las quejas se solucionan con la mera petición de informe al órgano del Estado, si bien, sí que tarda mucho en responder, en virtud del principio de colaboración inmanente en el Estado Autonómico, ya que esta Defensoría sólo se interesa por si el régimen jurídico urbanístico, que es competencia autonómica, consta debidamente asentado en el Catastro Inmobiliario, pero sí que se ha de reflejar, *un año más*, la falta de recursos humanos de la Gerencia Regional del Catastro de Canarias para resolver las solicitudes de los ciudadanos, como también, se debe de dejar constancia de la doble insularidad que se produce por la inexistencia de estos servicios catastrales en las islas menos pobladas, teniendo que acudir la ciudadanía, en la mayoría de los casos, a las islas capitalinas donde están las sedes provinciales del Catastro para ver su expediente.

Así, destacamos la queja Q16/1412, sobre la pretensión del interesado que se le repusiera en el Catastro Inmobiliario, al haber desaparecido del mismo sin darle audiencia, cuestión que venía reclamando el promotor de la queja desde hacía 2 años, la cual no había obtenido respuesta, que finalmente la obtuvo a través de la queja. La queja 16/1305, archivada por solución, relativa a la falta de resolución del Catastro a un recurso de reposición del interesado, que llevaba una demora de casi 3 años, entre otras.

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

#### **-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 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 en Disciplina Urbanística, principalmente, los ayuntamientos y la APMN en esta materia.

Los ejemplos más paradigmáticos los señalamos en el Capítulo VI De las Resoluciones del Diputado del Común.

Sin embargo, destacamos la queja Q16/500, relativa a la falta de respuesta a las alegaciones realizada por la interesada al Plan General del municipio de Santa Brígida, que llevaba sin respuesta cerca de un año. La queja se solucionó por recibir la respuesta, que además fue favorable a las pretensiones de su promotora, del Ayuntamiento de Santa Brígida y de la Consejería de Política Territorial del Gobierno de Canarias.

El expediente de queja Q14/1635, Ayuntamiento de Valleseco, sobre la falta de resolución de la solicitud de licencia de obra de su promotor, que por fin, en el año 2017, fue dictada la resolución concediendo la autorización.

También, hemos podido concluir satisfactoriamente la queja Q14/451, Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, motivada por el mal estado de un solar propiedad de dicha Administración. Después de muchos requerimientos de información, de ampliaciones de datos de la interesada, de solicitudes de aclaración y de actuación a la Administración municipal, por esta Defensoría, finalmente aquella actuó y ejecutó los actos de conservación sobre su solar, por lo que se archivó por solución.

Es paradigmática la queja Q16/1181, que ha tenido que ser trasladada al Ministerio Público, por cuanto la misma vino motivada por la inactividad de las Administraciones implicadas en la gestión del asunto, la APMN y el Cabildo insular de Lanzarote, en ejecutar sus propios actos y gestiones, ante infracciones urbanísticas producidas en un suelo de especial protección, La Geria, en Lanzarote. Pues bien, realizada la investigación por esta Diputación se constató que a la APMN no le llegó, el recurso de alzada interpuesto por el afectado en el año 2010, hasta el 2016, impugnación que se había sido presentado, en el Cabildo de Lanzarote en aquel año (2010), informándonos la APMN que lo había trasladado a la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad del Gobierno de Canarias a finales del año 2016, lo que ha ocasionado que el procedimiento sancionador y las sanciones dictadas al infractor hayan quedado suspendidas hasta que se resuelva, de forma expresa y se notifique la resolución del recurso de alzada, es decir, el caso de la inactividad administrativa que mientras dure favorece al infractor urbanístico en detrimento del interés general.

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

Como se ha expuesto en el informe anual del año 2016, la CVC tarda el orden de más de 2 años en resolver los procedimientos de tasación del valor de los inmuebles que se le encomienda, cuando sólo dispone de 6 meses para fijar los mismos, en las expropiaciones de todo orden, urbanísticas y ordinarias o para obra pública, que se le encomienda a ese órgano, lo que está generando un altísimo coste de las expropiaciones, motivado por los cuantiosos intereses de demora que se generan por ministerio de la Ley, incrementando así el gasto público que se va trasladando a las generaciones futuras, por cuanto el mismo no se contabiliza hasta que se ha dictado la correspondiente resolución, por lo que debemos seguir llamando la atención sobre la falta de medidas adecuadas para atajar este problema.

Así, sólo vamos a señalar algunos asuntos de especial interés.

La queja Q17/1383, que vino motivada por la demora de la CVC en fijar el justiprecio de una expropiación urbanística, el interesado en la misma, se había dirigido en julio de 2016 a la CVC solicitándole que le dijera la razón de la demora en fijar el Justiprecio del procedimiento iniciado en abril de aquel año, cuando además, su inmueble estaba ocupado, presuntamente, por la vía de hecho por el Ayuntamiento de Valverde.

Solicitado el oportuno informe por esta Defensoría, no fue hasta diciembre del año que se informa que la CVC nos comunicó que todavía no había establecido el justiprecio del bien inmueble en cuestión, por cuanto, por acumulación de trabajo todavía no le había llegado el turno para ello, cerca de 2 años de demora, sin que nos comunicara las razones de la falta de respuesta al ciudadano.

Más grave es la situación denunciada a través de la queja Q16/172, que había venido motivada por la demora en resolver un recurso de Reposición interpuesto por el promotor de la queja en agosto del año 2014 ante la CVC. Admitida la queja a trámite, previo su estudio, se solicitó de la

CVC que dijera las razones de la falta de respuesta a dicha impugnación (sólo un mes para resolverla) y, cuando tenía previsto resolverla. La respuesta recibida fue que por acumulación de trabajo todavía no le había llegado la ocasión para ser resuelta, por lo que ya lleva un retraso de más de tres años, sin que el tiempo transcurrido le exonere de la obligación de resolver expresamente dicho recurso y generándose los correspondientes intereses legales de demora.

#### **- Ocupación de inmuebles por la vía de hecho.**

Desde el informe del año 2015 hemos incluido este nuevo epígrafe motivado por 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 de todo el Derecho, con el agravante de que la misma tiene la facultad formidable y única de transferir bienes del patrimonio de los ciudadanos al suyo propio, utilizando el instituto de la expropiación forzosa, (que requiere, siempre, el procedimiento administrativo expropiatorio, así como el pago de la indemnización correspondiente) cuando se produce la ocupación de terrenos u otros bienes inmuebles de los ciudadanos sin realizar la consiguiente expropiación se está vulnerando directamente la Constitución Española (art. 33).

Algunas quejas las hemos cerrado por no infracción del Ordenamiento jurídico, por cuanto el problema que se observaba en ellas era una falta de precisión de los límites de los inmuebles, como la Q15/589, Cabildo Insular de La Palma y Consejería de Obras Públicas y Transportes, del Gobierno de Canarias, y la Q14/1395 Ayuntamiento de Breña Baja, entre otras.

Señalamos la Q16/1237, referida en el Capítulo VI de Las Resoluciones de este informe, en el que el Ayuntamiento de Ingenio (la Alcaldía) aceptó la resolución de este comisionado del Parlamento de Canarias e inició el procedimiento expropiatorio, archivada por ello por solución.

Sin embargo, sorprendente, la queja Q14/1474, Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, que ya se citó en el informe anterior, por o que a continuación se dirá. Durante el año que se informa se preguntó a la Administración municipal que acreditara el título que en Derecho le legitimaba como propietario del suelo referido, el Acta de Ocupación y de pago de la finca, presuntamente ocupada por la vía de hecho, recibándose como respuesta que no existen y que se duda de la titularidad de la promotora de la queja, por lo que se tendrá que emitir la correspondiente resolución por esta Defensoría, todo ello, por cuanto el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria justifica su posesión por una presunta ejecución del planeamiento, pero, sin embargo no lo demuestra. Además, el inmueble está inscrito a nombre de la interesada en el Catastro inmobiliario desde hace muchos años, y el mencionado ayuntamiento le sigue cobrando el IBI correspondiente, sin que hasta la fecha, ni siquiera haya regularizado esta situación, que supone un enriquecimiento injusto.

Por otra parte, el expediente de queja Q17/1383, está investigándose la presunta ocupación sin título por parte del Ayuntamiento de Valverde, si bien, sobre él ya hemos hablado al estar relacionado con los que tramita la CVC.

#### **- Seguimiento de las investigaciones de oficio referenciada en el Informe 2016.**

Q16/49: Investigación de oficio incoada por la falta de pago a cuenta del justiprecio ofrecido por el Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás, al que tiene derecho el ciudadano, cuando el interesado lo había solicitado en marzo de 2013, recibiendo el silencio e inactividad de la Administración como respuesta, lo que motivó la queja de oficio, derivada de otra Q14/531, que trataba sobre otra cuestión distinta.

Otro caso de una expropiación urbanística que deriva del planeamiento y que no cuenta con financiación para ser acometida, 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 asesora;

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 esta solicitud, ni en el año que se informa.

Lo anterior, motivó que esta Defensoría emitiera una resolución en el año 2016 (la cual puede ser consultada íntegramente en la página web del Diputado del Común, [www.diputadodelcomun.org](http://www.diputadodelcomun.org), bajo el epígrafe de Documentos y dentro del Canal Temático Territorio y Medio Ambiente), por la que se le recordó al Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás que tenía que 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 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, y finalmente abonada durante el año que se informa, por lo que la queja fue archivada por solución.

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 satisfacer 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.

La queja Q16/541, originada por la presunta ocupación ilegítima de parte de la finca de un ciudadano por el Ayuntamiento de Puerto del Rosario, está en tramitación. En el año que se informa se hicieron las gestiones oportunas con el Catastro Inmobiliario para que diera cuenta en virtud de qué título se le había dado de alta en ese registro, 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, que como ya hemos dicho en este informe, actúa de forma tardía, por lo que se dará cuenta de ella en el próximo ejercicio.

Por otra parte, el título de propiedad que invocaba el Ayuntamiento de Puerto del Rosario no describe el bien sobre el que el ciudadano reclama la titularidad.

El expediente de queja Q16/602, relativo a la investigación de oficio para averiguar las razones por las que el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana no había colaborado en la queja Q14/890, (propuesto su archivo por dicha circunstancia) como tampoco contestó a los escritos de los interesados, promotores de aquella queja, ni 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*).

Afortunadamente, durante el año que se informa, el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana nos ha informado que se ha procedido a regularizar la situación de indisciplina urbanística que existía, por lo que hemos pasado a archivar la queja por solución.

La investigación de oficio Q16/1324, incoada para averiguar las razones por las que el Ayuntamiento de Arucas está usando un terreno en el municipio, causando muchas molestias, ruido y polvo, a los vecinos colindantes con dicho un terreno, al parecer de titularidad municipal, que destina, una parte de él, el mencionado ayuntamiento al almacenamiento de

sus materiales, atravesando el terreno con sus camiones al estar situado un almacén municipal en el interior de la parcela, cuando el destino del inmueble, según el instrumento de ordenación territorial y urbanística vigente en dicho municipio es de Espacio Público, sin que la Administración municipal nos hay justificado cuál es el título que ostenta que le exime de cumplir con las determinaciones del planeamiento municipal, cuestión que no aclarado hasta la fecha de cierre del año que se informa.

La Queja de oficio Q16/1404, motivada por no dar solución el Ayuntamiento de Arucas a la petición de los vecinos del Tanasio, barrio de Arucas, Gran Canaria, a los problemas de acceso que tienen para llegar a sus viviendas, como por la falta de adopción de las soluciones legales en el instrumento de ordenación territorial y urbanístico del municipio para ello.

La queja está en tramitación y el Ayuntamiento de Arucas fuera de todo plazo para informar al Diputado del Común, ya que durante el año 2017 se le ha solicitado el oportuno informe, enero de 2017, que no ha contestado durante todo el año, pese a que la secuencia de requerimiento fue la siguiente: al principio del año se le solicitó el oportuno informe. Ante la ausencia de su remisión en plazo y fuer de él, en marzo se le recordó su obligación legal de remitir el informe solicitado, requiriéndole al efecto. Finalmente, en octubre de 2010 se le advirtió de que si no se remitía el informe solicitado, se le declararía obstruccionista y no colaborador con las investigaciones del Diputado del Común. Al cierre del ejercicio que se informa no ha llegado la información tantas veces solicitada, por lo que procederá efectuar la declaración antes citada, sin perjuicio de las personales que siempre se desarrollan con las AAPP en aras a una fluida colaboración con el Diputado del Común.

## **Área de Servicios Urbanos**

### **1. Introducción.**

En el presente ejercicio se presentaron 48 expedientes de queja.

Se inadmitieron a trámite 18 quejas. Un total de 13 lo fueron porque los interesados no aportaron la información que se les requirió para poder determinar, con claridad, el objeto de la queja, por lo que entendimos que desistían de su pretensión. Las otras 5 quejas, una vez analizados los hechos expuestos por los interesados, no se pudo concluir la existencia de actuación administrativa que pudiera ser objeto de supervisión, al no apreciarse vulneración del Ordenamiento jurídico (Q17/585, Q17/587, Q17/589, Q17/590, Q17/591, Q17/592, Q17/593, Q17/594, Q17/595, Q17/597, Q17/598, Q17/599, Q17/845, Q17/965, Q17/1126, Q17/1225).

### **2. Consideraciones generales.**

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 vigente 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 siguiendo los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos, que debe regir la actuación de las Administraciones Públicas.

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

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

Durante el ejercicio 2017 se incoaron 29 expedientes de queja, en relación con el suministro domiciliario de agua de consumo humano (Q17/148, Q17/245, Q17/266, Q17/443, Q17/555, Q17/585, entre otras)

Un ciudadano de Lanzarote, en representación de su Comunidad de Propietarios, expuso en su escrito de queja ante el Diputado del Común que, debido a una avería en el aljibe de la Comunidad donde residía, la empresa gestora del servicio público de abastecimiento de agua potable les había girado una factura por consumo muy elevada. Solicitaron la aplicación de la tarifa de pérdidas, pero se les denegó porque no pudieron aportar el informe o factura emitido por profesional o empresa habilitada, tal y como exige el Reglamento regulador en vigor, que justificara la reparación de la avería. Se ponía de manifiesto en la queja que, la Comunidad carecía de los medios económicos suficientes, para poder afrontar la reparación y que así lo había informado a la empresa desde el primer momento.

Esta Institución, una vez estudiada la queja y toda la documentación aportada no apreció que la actuación de la empresa no fuera conforme a lo establecido en el Reglamento regulador del Servicio. No obstante, se valoró que en estos tiempos de dificultad económica que afecta a un gran número de familias, no es fácil afrontar la reparación inmediata de un elemento común, como ocurría en este caso. Este Diputado del Común consideró que el privar a los abonados afectados de beneficiarse de la facturación por pérdidas, por la no realización inmediata de la obra de reparación del aljibe, los ponía en una situación que, en cierto modo, resultaba un agravio comparativo, con respecto a aquellos otros abonados que si pueden disponer de los medios económicos suficientes para afrontar una reparación bajo estas circunstancias.

Por lo expuesto y en aras de dar una solución favorable a la situación de los residentes en la Comunidad de Propietarios, se admitió la queja a trámite y se solicitó a la empresa que nos informara si sería viable, posponer en el tiempo la aplicación de la tarifa de pérdidas a los afectados, hasta que pudieran aportar la factura justificativa de la reparación del aljibe, para proceder en ese momento a descontar las cantidades satisfechas por el consumo elevado derivado de la pérdida.

Recibimos una pronta respuesta, en la que se podía leer “(...) *dadas las circunstancias excepcionales, procederemos a concederle a la Comunidad de Propietarios (...) seis meses más de plazo, para que proceda a reparar la avería existente y aporte la factura correspondiente de reparación, por un profesional o empresa habilitada al efecto (...)*”. Comunicamos el contenido del informe a la Comunidad y procedimos al archivo de la queja, por estar en vías de alcanzar una solución favorable el problema inicialmente planteado (Q17/955).

#### **- Red de saneamiento.**

Se han recibido 9 quejas en relación con problemas derivados de la falta de red de saneamiento o de su funcionamiento (Q17/614, Q17/658, Q17/764, Q17/1045, Q17/1090, Q17/1091, Q17/1094, Q17/1617, Q17/1248). Presentó escrito de queja ante esta Institución un ciudadano residente en la Las Palmas de Gran Canaria, que exponía que los ruidos que provocaban unas planchas, colocadas en la calle Carvajal de esa ciudad, para proteger el acceso a la red de saneamiento, cuando los vehículos pasaba por encima provocaba molestias en la vida diaria de los residentes más cercanos a la instalación citada. Esta situación ya había sido objeto de supervisión por esta Institución en el año 2015, habiendo recibido un informe del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria en el cual se podía leer:

*“Se tiene conocimiento desde 2013 de la existencia de vibraciones en los elementos de cierre que conforman la tapa superior, la cual se encuentra en la calzada y ha venido siendo tratada periódicamente. Le informamos que se han mantenido reuniones y visitas de inspección al lugar de la instalación, de todas las partes que han intervenido y que son el Contratista adjudicatario de las obras, la Dirección Facultativa, la empresa responsable de la gestión del contrato de abastecimiento y saneamiento de las Palmas, EMALSA, el ayuntamiento de las Palmas, a través de esta Unidad Técnica de Aguas y la empresa suministradora de los elementos que producen la vibración que nos ocupa, con el fin de determinar el origen y las causas de este anormal funcionamiento con el objeto de proponer medidas correctoras provisionales y definitivas.*

*Estas medidas provisionales, en tanto se resuelve el origen de las mismas, han consistido en el recalce con juntas elásticas a fin de eliminar la vibración. El propio fabricante y distribuidor de*

las placas emitió informe técnico al respecto donde propone unas medidas definitivas que consisten en mejorar el apoyo perimetral y eventualmente, su sustitución por otros elementos o modelo de tapa más adecuado a la tipología del tráfico a la que se ve expuesta (...)”. Si bien el problema que motivaba la queja no estaba solucionado, en ese momento no se apreció la procedencia de ninguna otra actuación de supervisión por esta Institución, por lo que procedimos al archivo de la queja recomendando a la Administración municipal concernida que se procurara a la corrección de la situación, al menos con medidas provisionales, a la mayor brevedad.

En esta ocasión, el interesado ha manifestado que “En diversas ocasiones he denunciado ante el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, el ruido que producen veinte planchas de hierro de un metro cuadrado cada una, instaladas en el carril guaguas. Dichas planchas fueron reparadas en el año 2015 (...) pero con el paso de las guaguas las planchas se han desprendido y producen un ruido infernal que impide el descanso, tanto de día, y no digamos por las noches (...)”, y sin que por el Ayuntamiento se hubiera procedido a dar solución a la situación descrita. Se ha solicitado informe a la Administración municipal, que ha tenido que ser reiterado, inclusive, se ha recordado la posibilidad de declarar obstruccionista su actitud, por no colaborar con carácter preferente y urgente con el Diputado del Común, estando a la espera de recibir respuesta, en el momento de elaboración del presente informe (Q17/658).

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

En el ejercicio del que se da cuenta, se recogieron 5 quejas relativas a tanto a la ubicación como al estado de limpieza insuficiente de los contenedores de residuos sólidos urbanos (Q17/965, Q17/1225, Q17/1762, Q17/1106, Q17/1310).

Una ciudadana puso de manifiesto ante el Diputado del Común que se había dirigido, en numerosas ocasiones, a distintas dependencias municipales, tanto por escrito como personalmente, solicitando se procediera a retirar unos contenedores de basura de debajo de una de las ventanas de su vivienda y se colocaran en la ubicación que inicialmente el Servicio municipal concernido había determinado. Pese a que dicha acción había sido realizada por operarios municipales, algunos vecinos volvían a colocar los contenedores bajo su ventana, con las numerosas molestias que esto supone para ella (malos olores, plagas de insectos, ruido de los contenedores al depositar la basura, etc.). Tras más de un año intentando que se solucionara el problema no había conseguido que se aplicara, por la Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, una solución definitiva. Se ha admitido a trámite y se ha pedido informe sobre qué medidas se tiene previsto tomar, atendiendo a las competencias municipales que sobre gestión de residuos sólidos urbanos establece el artículo 25.2.b), para solucionar, definitivamente, el problema planteado por la interesada (Q17/1762).

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

Se incluyen en este apartado 5 quejas relacionadas con el consumo de agua, pero que obedecen a cuestiones de índole diversa, siendo este el motivo por el cual se tratan en un epígrafe aparte (Q17/342, Q17/637, Q17/680, Q17/836, Q17/845).

Un ciudadano solicitó la mediación de esta Institución ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Teror a una petición, presentada por el interesado, solicitando se instara por parte de la autoridad municipal al vallado de varios estanques o depósitos de agua situados en distintas zonas del municipio, por carecer de vallado o estar en mal estado, con el consiguiente peligro para la seguridad de personas que transitaran en las proximidades de los citados depósitos. Por supuesto, se admitió a trámite la queja preguntando a la Administración municipal, acerca de qué medidas se habían tomado, en relación con los hechos denunciados por el interesado. En el informe que nos hizo llegar el Ayuntamiento, se daba cuenta de las gestiones realizadas para averiguar a quien pertenecían los estanques, para proceder a la elaboración de las oportunas órdenes de ejecución. Se dio cuenta de lo informado al interesado, y que procedíamos al archivo al no apreciarse ninguna otra actuación de

supervisión, por el momento; no obstante, en nuestra comunicación de archivo al Ayuntamiento de Teror se le recomendó que se adoptaran las medidas cautelares que procedieran para restablecer el orden jurídico perturbado, en aras de garantizar la seguridad de personas y bienes (Q17/342).

## **Área de Economía y Hacienda**

### **1. Introducción.**

De esta temática, en este año se han tramitado 293 quejas, de las cuales, el número de las incoadas nuevas durante el ejercicio ascendió a 186.

Se han archivado 127, 52 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 y los desistimientos), el 62,65 % de ellas.

En el área de Economía y Hacienda, independientemente de la evaluación y tramitación de las quejas se hicieron 407 gestiones directas, de las cuales, 365 lo fueron con ciudadanos y 42 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 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 23 minutos de media.

El principal motivo de las quejas en esta área apenas difiere al de los años anteriores, si bien, 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.

Ya señalábamos en el informe de 2016, y por tanto ha dejado de ser novedoso, el hecho de que se ha incrementado exponencialmente el número de quejas por el retraso en la contestación a los escritos y alegaciones presentados por los ciudadanos en las Gerencias del Catastro, convirtiéndose dicha Administración la que aglutina por primera vez el mayor número de quejas en ésta área. Se trata de una cuestión que preocupa a esta Institución, 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 las Gerencias Territoriales del Catastro con 58 quejas, y a la Hacienda Regional (Agencia Tributaria Canaria), con 40 quejas, a continuación le sigue, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria con 26, Consejerías y Entidades del Gobierno de Canarias con 17, Valora Gestión Tributaria de Gran Canaria con 16, el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife con 11 y el Consorcio de Tributos de la Isla de Tenerife 7. Entre el grupo de otros ayuntamientos de la Provincia de Las Palmas que son objeto de queja se han tramitado 42 quejas, y en la Provincia de Santa Cruz de Tenerife 18, excluyendo de este cómputo a las ciudades capital de provincia.

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

El principal motivo de las quejas es el retraso en resolver los expedientes instados por los ciudadanos ante las Gerencias del Catastro, seguido de 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, y 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 Q17/191 (Agencia Tributaria Canaria); y la Q17/439 (Valora Gestión Tributaria de Gran Canaria).

### **-Sobre la dilación en resolver los expedientes la Gerencias del Catastro de Canarias.**

Ya señalábamos en el informe de 2016, y por tanto ha dejado de ser novedoso, la circunstancia de que se ha incrementado exponencialmente el número de quejas por el retraso en la contestación a los escritos y alegaciones presentados por los ciudadanos en las Gerencias Territoriales del Catastro, convirtiéndose dicha Administración la que aglutina por primera vez el mayor número de quejas en ésta área, en concreto, 58 quejas. Se trata de una cuestión que

preocupa a esta Defensoría, 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).

**-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, la Q16/471, (Agencia Tributaria Canaria), la Q16/1304 (Valora Gestión Tributaria); la Q17/543 (Consortio de Tributos de la isla de Tenerife); la Q16/411 (Ayuntamiento de Santa Lucía) y la Q17/820 (Ayuntamiento de Los Realejos).

**-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 las quejas, Q16/999 (Ayuntamiento de Arrecife), y la Q16/1457 (Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife).

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

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

Señalamos, entre otras, las quejas Q17/328 (Ayuntamiento de San Bartolomé de Lanzarote); la Q17/425 (Valora Gestión Tributaria de Gran Canaria); la Q17/542 (Consortio de Tributos de la isla de Tenerife), y la Q17/825 (Ayuntamiento de Mogán).

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

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

Destacamos, entre otras, las quejas Q16/24 (Administración Tributaria Canaria); y la Q16/972 (Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane).

### **- Retraso en el abono de facturas por prestación de servicios a las Administraciones Públicas.**

Si bien, ha disminuido esta cuestión en relación a años anteriores, siguen produciéndose retrasos en el pago más allá de lo establecido en la normativa vigente, a la hora de abonar servicios prestados por particulares a las Administraciones Públicas, debidamente justificados y con las facturas presentadas. Reseñamos, entre otras, la Q16/1550 (Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna).

### **3. Seguimiento y actualización de la Resoluciones señaladas en el Informe 2016.**

De las siguientes resoluciones se dio cuenta en el Informe Anual de 2016, y estaban pendientes de respuesta, o aclaración, por las Administraciones Públicas Canarias, por lo que se actualiza dicha información.

La Q14/775, sobre 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.

Está pendiente de respuesta y advertido de obstruccionista el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

En la Q14/1245, Resolución al Ayuntamiento de la Villa de Ingenio sobre el recordatorio del deber legal de dictar resolución expresa y de 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 del evento 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 del mismo y el proceso de selección para su inclusión.

El Ayuntamiento de la Villa de Ingenio no aceptó la recomendación.

De la Q14/1461, 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, que se considera que son 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.

La Agencia Tributaria Canaria deja en suspenso el fondo del asunto, en tanto resuelva el Tribunal Supremo (Recurso en Interés Casacional número 206/2016), y no acepta la recomendación de esta Defensoría.

La Q15/107, sobre Resolución al Ayuntamiento de Arona relativa a la actividad de un artista callejero que no ocasiona molestias, y que ese Ayuntamiento debería 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 aprobara una Ordenanza reguladora de actividades y espectáculos públicos, a la mayor brevedad posible.

Fue parcialmente aceptada la resolución por el Ayuntamiento de Arona.

En la Q15/677, Resolución a 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, con la

Recomendación de que se tomara en consideración la solicitud de la interesada sobre el 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 que fue aceptada parcialmente.

De la Q15/1681, Resolución al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria 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 con lo establecido en el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, proceda a la anulación de la Tasa.

Está pendiente de respuesta y advertido de obstruccionista el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

La Q16/20, 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.

Está pendiente de respuesta y advertido de obstruccionista el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

#### **4. Importes reintegrados en el año 2017 a los ciudadanos tras la intervención de esta Institución.**

Tras la intervención de esta Defensoría, las Administraciones Públicas Canarias han tenido que reintegrar a los reclamantes las siguientes cantidades:

Gobierno de Canarias	30.180,25€
Valora Gestión Tributaria de Gran Canaria	10.420,12€
Consorcio de Tributos de la isla de Tenerife	2.367,36€
Ayuntamientos	112.520,33€
<b>Total</b>	<b>155.488,06€</b>

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

### **Área de Obras Públicas**

#### **1. Introducción.**

En el presente ejercicio se presentaron 33 quejas nuevas, las cuales fueron todas admitidas a trámite. A fecha de cierre del ejercicio figuran 17 quejas vivas en el área.

#### **2. Consideraciones generales.**

Durante el ejercicio 2017 se siguen repitiendo los mismos motivos de quejas que de los ejercicios pasado, principalmente en las quejas relacionadas con la responsabilidad patrimonial; la excesiva demora en la resolución de los procedimientos, como se ha puesto de manifiesto en anteriores informes.

Por otro lado, reflejamos la recepción de varias quejas relacionadas con mantenimiento y conservación de vías públicas locales o rurales y expropiación forzosa (Q17/304, Q17/314, Q17/316 y Q17/410).

Se han emitido tres resoluciones, de las que se da cuenta en el Capítulo V del presente Informe.

### 3. Principales motivos de queja en el área de Obras Públicas

#### - Responsabilidad Patrimonial.

El ejercicio del derecho de la ciudadanía a ser indemnizados por las lesiones que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos, salvo en los casos de fuerza mayor o de daños que el particular tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la ley, da lugar a la recepción de numerosas quejas que ponen de manifiesto, la excesiva demora en la incoación, tramitación y finalización de los procedimientos en materia de responsabilidad patrimonial (Q17/57, Q17/151, Q17/1131, Q17/1153, Q17/1526, Q17/1675).

Consideramos oportuno reseñar la conclusión de la Q15/144, motivado por la falta de resolución expresa de una reclamación de responsabilidad patrimonial que, pese al tiempo transcurrido, desde que se formuló la misma, año 2008, no se había obtenido respuesta alguna, por parte de la Administración municipal. Recabados los oportunos informes, se pudo constatar el considerable retraso en la tramitación de la reclamación, lo cual resulta inadmisibles y carente de toda justificación, pues va en contra de los principios que deben regir la Buena Administración, al situar a la ciudadana en una posición de indefensión, que no tiene del deber jurídico de soportar, por lo que esta Defensoría le recordó el deber legal de dar estricto cumplimiento a lo establecido en *artículo 20 y 91.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, y se recomendó que adoptaran las medidas oportunas que procedieran para que acomodaran su actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el *artículo 103 (CE) y artículo 3 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público*, resolviendo el procedimiento de responsabilidad patrimonial objeto de queja.

Asimismo, hemos concluido la tramitación de la Q15/588, en la que, de nuevo, remitimos resolución a la Administración municipal en la que se recomendó la adopción de medidas, por el considerable retraso en la tramitación de la reclamación de responsabilidad patrimonial, y le recordamos el deber legal de dar estricto cumplimiento a lo establecido en *artículo 20 y 91.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*.

También, pese a que hemos archivado, por encontrarse en vías de solución, varias quejas en materia de responsabilidad patrimonial (Q16/643, Q17/57), a la vista de la comunicación remitida por la Administración municipal, en respuesta a nuestros requerimientos, la ciudadanía acude de nuevo a esta Defensoría por la dilación en resolver la reclamación, viéndonos obligados, de nuevo, a iniciar actuaciones con la Administración municipal, lo cual refleja, como ya pusieramos de manifiesto en ejercicios anteriores que, pese a que se adoptaron medidas para agilizar la tramitación y la resolución de los procedimientos, la actuación administrativa no se acomoda a los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el *artículo 103 (CE) y artículo 3 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público*.

Por último, hemos advertido, en diversas actuaciones de supervisión, que la Administración local resuelve las reclamaciones de responsabilidad patrimonial basándose en los informes de la compañía mercantil de seguro contratada por esas Administraciones, sin tener en cuenta los elementos de instrucción previstos en el procedimiento administrativo, necesarios para poder determinar la existencia o no de la responsabilidad patrimonial.

De ello, este Diputado ha trasladado su consideración al respecto, aclarando que el criterio de la compañía sirve únicamente para establecer si el riesgo de una posible lesión, responsable la Administración, es asumible por la compañía o no. Esas circunstancias no suponen una exoneración de la responsabilidad directa que el Ordenamiento jurídico predica de las Administraciones Públicas.

#### **- Expropiación Forzosa.**

En el ejercicio de 2016, hicimos mención a la Q15/926 y la dificultad de la Administración local, a la hora de poder tramitar un expediente de expropiación forzosa, por no tener la documentación suficiente que permitiera ser lo más preciso a la hora de fijar el justiprecio.

Una vez finalizadas las actuaciones de supervisión con la Corporación local, se puso de manifiesto que no se impulsó la tramitación del procedimiento de expropiación forzosa, por lo que se remitió, en el presente ejercicio, Resolución por la que se recordó a la Administración municipal el deber legal de dar estricto cumplimiento a lo establecido en *Ley de 16 de diciembre de 1954, de Expropiación Forzosa*, y se recomendó que se adoptaran las medidas oportunas que procedieran para que acomodaran su actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el *artículo 103 (CE)* y *artículo 3 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, resolviendo el procedimiento de responsabilidad patrimonial objeto de queja*.

Desde la Institución se advierte a las Administraciones Públicas que los rasgos caracterizadores de la expropiación parten del respeto a la garantía patrimonial de los ciudadanos, en el sacrificio de sus propiedades frente a intereses públicos superiores exigiendo, en todo caso, que tal sacrificio o pérdida de derechos se reduzca al mínimo con la correspondiente indemnización económica; la dilación en la tramitación del expediente expropiatorio y por ende, la dilación en la determinación del justiprecio no puede demorarse porque produce una disminución o pérdida de garantías a los expropiados resultando doblemente lesivo la aplicación de este instituto expropiatorio.

Nuestro ordenamiento jurídico no otorga a la Administración Pública un pleno poder para expropiar, sino una potestad limitada en cuanto a su ejecución; limitación que deriva, en primer lugar, de la naturaleza misma de las potestades administrativas, que deben ejercitarse en función del interés público, que no es el del propio aparato administrativo, sino el interés de la comunidad social.

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

Se archivaron por solución en el presente ejercicio varias quejas (Q17/304, Q17/305, Q17/306, Q17/307, Q17/308, Q17/309, Q17/310, Q17/311, Q17/312, Q17/313, Q17/314, Q17/316, Q17/172, Q17/1173, Q17/1694) motivadas por la falta de conservación y mantenimiento de las vías públicas locales o de caminos rurales.

#### **4. Seguimiento y actualización de la actuación de Oficio señalada en el Informe 2016.**

En el anterior ejercicio hicimos mención a la incoación de la investigación de oficio, con la referencia Q16/1488 (antecedente Q13/1039), sobre la interpretación de la normativa de aplicación en los Túneles de Carreteras de Interés Regional de Canarias, en concreto nos referíamos a 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). A fecha del cierre del ejercicio no ha sido recibido el informe de la Asesoría Jurídica del Cabildo por lo que se ha recordado a esa Administración la obligación 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*.

## **Área de Servicios Públicos**

### **1. Introducción.**

En el presente ejercicio se presentaron 72 quejas nuevas. Se inadmitieron 12 quejas, de las cuales 6 por falta de competencia, 2 por no apreciar vulneración del Ordenamiento jurídico, 2 por desistimiento, 1 por falta de acreditación de la representación y 1 por no aportar lo solicitado.

### **2. Consideraciones generales**

En el ejercicio 2017 se han tramitado 152 quejas, de las cuales 72 se incoaron en el ejercicio de 2017.

Desde el área de Servicios Públicos se sigue trabajando para que la Administración Pública cumpla su cometido de servicio a la ciudadanía, procurando la mayor transparencia posible en su actuación, como siempre ponemos de manifiesto en nuestros informes anuales.

### **3. Los principales motivos de queja en el área de Servicios Públicos**

#### **-Suministro eléctrico.**

Sigue aumentando el número de quejas recibidas en el ejercicio 2017 por problemas de reclamaciones o discrepancias que se suscitan en relación al contrato de suministro eléctrico, facturaciones, re-facturaciones, problemas de recepción de la factura, cortes de suministro, daños en electrodomésticos por subida de tensión, acceso a las redes, solicitud de traslado de torreta de alta tensión, legalización de una instalación de autoconsumo, autorización de instalación de placas fotovoltaicas (Q17/48, Q17/442, Q17/493, y Q17/507, entre otros).

En el presente ejercicio seguimos advirtiendo y valorando los esfuerzos que continua realizando la Dirección General de Industria del Gobierno de Canarias para resolver las reclamaciones o recursos que reciben y agilizar la tramitación de las quejas del Diputado del Común. Así, en el presente ejercicio, se nos ha informado del nombramiento de 10 funcionarios interinos en 2017; si bien, nos siguen haciendo partícipes de la carencia de personal administrativo para la realización de las tareas vinculadas a este tipo de expedientes.

Por lo que, el Diputado del Común ha recomendado que se sigan adoptando las medidas que se estimen oportunas, para agilizar la tramitación administrativa de las reclamaciones y, a su vez se facilite la labor de supervisión de este Comisionado parlamentario.

#### **-Derecho de Participación en los Asuntos Públicos.**

Se siguen recibiendo 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 del gobierno local (Q17/186, Q17/1691, Q17/1735).

En el presente ejercicio se remitió resolución a la Presidenta del Cabildo Insular de El Hierro (Q16/1139) recordándole que el Derecho de Participación pública garantiza, no sólo, el acceso igualitario a las funciones y cargos públicos, sino también a mantenerse en ellos sin perturbaciones ilegítimas y a que no se les impida desempeñarlos, de conformidad con lo que la Ley disponga, al ser el derecho mismo de la ciudadanía a participar, a través de la institución de la representación, en los asuntos públicos, por lo que se le recomendó que, en atención al ejercicio del derecho fundamental previsto en el artículo 23 de la Constitución Española, permitiera el acceso a la información y a la documentación solicitada. La recomendación fue aceptada.

### **- Derecho a la Información.**

Se presentó escrito de queja en esta Institución (Q17/1398), en el que se manifestaba que la Administración municipal tiene en funcionamiento un grupo de whatsapp, gestionado por un Concejal y que es usado, tanto para dar información municipal a los vecinos, como para recibir de la ciudadanía todas aquellas quejas, sugerencias o incidencias, en relación con las competencias municipales, de forma instantánea.

Asimismo, exponía el vecino que cualquier ciudadano podía pertenecer al grupo de whatsapp, solicitándolo previamente, siendo que, en fechas recientes, fue eliminado del citado chat, según entiende el interesado, por el Concejal que gestiona el grupo, tras haber manifestado su opinión sobre unos hechos ocurridos durante la celebración de un acto festivo en el municipio.

El ciudadano solicitó el amparo del Diputado del Común al considerar que se estaba cometiendo un agravio comparativo en su persona, con respecto al resto de los ciudadanos que permanecían en el grupo, pues se le estaba negando el acceso a la información municipal que se comunica por esta vía, además de la posibilidad de hacer llegar a la Corporación, de forma inmediata, cualquier incidencia o sugerencia que pudiera apreciar en el funcionamiento de los servicios y/o infraestructuras municipales, como hasta ahora venía haciendo.

Recabado el oportuno informe, se remitió resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de la Villa de Hermigua recomendándole que permitiera el acceso al ciudadano al grupo de whatsapp municipal, garantizando así el ejercicio del derecho fundamental establecido en el artículo 20 de la Constitución Española y se sugirió que se adecuara la Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica de ese Ayuntamiento, aprobada el 3 de noviembre de 2017, a la normativa vigente, evitando citar leyes derogadas, como es, *La Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.*

*La Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas,* establece el derecho y la obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

La eliminación del grupo de whatsapp municipal que se realizó, impidió al ciudadano escoger libremente el canal a través del cual podía comunicarse con la Administración Pública, siendo, por tanto, una vulneración de los derechos de las personas previstos en la *Ley 39/2015*. La eliminación supone, en la práctica, tener un canal de comunicación disponible, perteneciente a una Administración Pública, y cuyo acceso ha sido limitado a un ciudadano.

Considera esta Defensoría que el hecho de limitar el acceso a este canal administrativo de información, por parte de la persona que gestiona el grupo de whatsapp municipal, supone una extralimitación en sus funciones. Como canal administrativo, toda decisión debe ser motivada y acordada por el órgano competente, máxime cuando se trata de limitar el derecho de un ciudadano a comunicarse por uno de los canales establecidos, que, al parecer, se realizó por ejercer el derecho a la libertad de expresión, conclusión que extraemos del informe que remitió, a esta Institución, la Administración local.

Por lo tanto, la gestión de un grupo de whatsapp municipal no queda al margen de las obligaciones de motivación y sujeción a la ley, propias del resto de actuaciones administrativas y, en este sentido, resulta de aplicación el *artículo 35.1 de la Ley 39/2015*.

### **-Cementerios Municipales.**

En el anterior ejercicio reseñamos la Q16/1579, en la que se solicitaba el amparo del Diputado del Común, ante la falta de adecuación, de una parte del cementerio existente, o la delimitación de un espacio específico, en cualquier lugar del municipio, para que la Comunidad Musulmana pudiera proceder al enterramiento de sus miembros conforme al rito musulmán.

Pues bien, una vez recibido el oportuno informe, en el presente ejercicio, se remitió Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Tías, en la que se recomendó que se adoptaran las medidas oportunas que procedieran para posibilitar los enterramientos según el rito

musulmán y, se sugirió, que se estudiase, como responsable del servicio del cementerio, la posibilidad de alcanzar un acuerdo con la Comunidad Musulmana, aunando esfuerzos y voluntades de forma decidida para llegar al consenso en la toma de decisiones necesarias para posibilitar los enterramientos según el rito musulmán, todo ello en atención al derecho a la libertad religiosa.

El derecho a la libertad religiosa deriva en el derecho de toda persona a no ser discriminado por motivos religiosos y, en consecuencia, a poder practicar sus ritos funerarios, de conformidad con sus creencias religiosas, para los que la *Ley 26/1992, de 10 de noviembre, por la que se aprueba el Acuerdo de Cooperación del Estado con la Comisión Islámica de España*, establece los instrumentos que permiten hacer efectivo ese derecho.

Por tanto, partiendo del principio de no discriminación por razones religiosas, las Administraciones competentes deben dar una respuesta a las demandas existentes sobre este particular, prestando un servicio que no necesariamente tenga que estar separado, en el sentido de “discriminado” del resto del cementerio, sino un lugar o espacio que responda a las necesidades de este colectivo.

Por otro lado, hicimos referencia a la Q16/1058, en la que el promotor de la misma ponía de manifiesto la falta de atención administrativa, por parte de la Administración municipal, a su solicitud de garantizar que los ciudadanos pudieran 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 se ha recibido comunicación por parte de la Administración local que, debido a la complejidad de lo planteado, se estaba recabando la información necesaria para atender a la citada queja.

#### **-Telecomunicaciones.**

Se siguen recibiendo quejas en relación a la actuación de los operadores en el mercado de las telecomunicaciones, sobre facturaciones de servicios, dificultad para dar de baja los servicios contratados, así como, la prestación del servicio universal y la necesidad de expansión de banda ancha en Internet (Q17/38, Q17/1054, Q17/1133), que, si bien, no fueron admitidas a trámite, se orientó a la ciudadanía sobre los derechos que les asisten y la forma que se consideraba idónea para solucionar el motivo de queja planteado, con indicación de las vías de actuación.

Asimismo, reflejamos la Q17/1545 en la que se solicitó informe de colaboración a la Jefatura Provincial de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información de Las Palmas, sobre recepción de la TDT en un municipio de Canarias. Recabado el oportuno informe, se nos ha comunicado que se verificará, por los servicios de técnicos de esa Inspección, las condiciones de las señales recibidas en dicho núcleo poblacional.

### **Área de Educación**

#### **1. Introducción.**

Durante este periodo anual se han tramitado un total de 73 expedientes de queja iniciados en años anteriores y 44 expedientes nuevos en este periodo anual.

Se han archivado los expedientes de años anteriores por solución ante la tendencia de la administración educativa de respuesta expresa e intervención en tiempo y forma, una vez iniciada la investigación, o bien se han tenido que archivar ante la no aportación de alegaciones que nos permita dirimir los asuntos en controversia. Destacar que para este ejercicio una vez realizada la mediación y supervisión a la administración educativa se resuelve por no vulneración del ordenamiento jurídico o lesión de derechos sin requerimiento o advertencia. Pocos son los asuntos que se han archivado por límite de actuaciones y comunicación al

promotor del expediente de las posibles actuaciones en la jurisdicción ordinaria, como única opción a sus pretensiones.

El mayor número de expedientes se han referido a la falta de respuesta o disconformidad en criterios y actuación de los centros educativos de la Consejería de Educación y Universidades, junto con las quejas dirigidas al Ministerio de Educación (becas y homologación títulos y convalidación de formación en el extranjero), son mínimos los tramites en quejas ante Cabildos Insulares, Ayuntamientos y Universidades Canarias.

De los asuntos planteados se consolidan las disconformidades de alumnado y familias en los procesos de solicitud de becas con una merma en las quejas por discrepancias con los procesos de escolarización en centros públicos y concertados, acceso a comedores escolares y rutas de transporte escolar. Asimismo se ha producido una reducción importante de las quejas sobre conflictividad escolar y los trasladados a este comisionado s son de mayor gravedad y agresividad donde las familias discrepan con las decisiones educativas, planes y protocolos aplicados.

Se han incrementado los expedientes referidos a necesidades educativas especiales y específicas, con la exigencia de las familias en requerir una educación de calidad y en equidad para sus hijos, no sólo a nivel curricular, sino además, solicitando accesos sin barreras a los centros educativos y zonas comunes que permitan una integración real del alumnado con discapacidad en aras de garantizar la igualdad de oportunidades.

La supervisión e investigación instada por los ciudadanos en este ejercicio han surgido tras solicitud y/o petición sin respuesta de la administración educativa o bien por actuaciones, funcionamiento normal o anormal, discrepancia con gestión y organización que lesionan sus derechos fundamentales. Las inadmisiones en este ejercicio se han producido en 4 expedientes al estar pendientes de resolución judicial y carecer de competencia para la supervisión o al carecer de datos a aportar por el ciudadano que nos impide la actuación solicitada.

Se ha dictado una resolución, de la cual se da cumplida cuenta en el Capítulo V del presente informe, sobre modificación normativa, dirigida a la Consejería de Educación y Universidades

## **2. Consideraciones Generales.**

En este ejercicio los expedientes e intervenciones de mediación realizados por el Diputado del Común en defensa de vulneración del ordenamiento jurídico y/o lesión de derechos, trasladan una alta preocupación de las familias, alumnos, asociaciones y organizaciones no gubernamentales por la reivindicación y reclamación de un modelo educativo en equidad que atienda las necesidades del alumno en el grupo/clase y de manera individual en el centro educativo.

En ejercicios anteriores hemos destacado la buena colaboración de la Consejería de Educación y Universidades, Direcciones Generales, Territoriales e Insulares para con este comisionado parlamentario , que se reflejan en que sólo en cuatro ocasiones se ha procedido a recordarles su deber legal de colaboración y advertencia de declararles obstruccionista, resolviéndose dichos expedientes con la remisión de los informes solicitados.

Por lo tanto, compensar las desigualdades del alumnado con necesidades educativas ha sido una de las cuestiones que las familias plasman en sus peticiones bien ante la carencia de recursos humanos y materiales que no implican el reconocimiento al derecho de acceso a la educación en igualdad de condiciones, pero sí un fiel reflejo de las carencias dotacionales atendiendo a recortes económicos de la crisis que pueden resolverse con incrementos presupuestarios acordes a la realidad económica actual.

Como ya referíamos, la disconformidad en la no respuesta expresa son las quejas más numerosas durante este ejercicio que se han solucionado con los requerimientos a la administración. Destacan algunos expedientes por su reiterada disconformidad ante las resoluciones de la administración educativa en reclamación de notas, solicitud de plazas en

formación profesional, denegación plaza escolar en centro concertado o no escolarización de hermanos en un mismo centro docente sin atender a conciliación familiar.

En definitiva, los datos cuantitativos de las quejas en este ámbito determinaron que los asuntos educativos preocupan de distinta manera y reduce por ende el número de expedientes bien por mejoras en la actuación administrativa o ante otros problemas sociales que afectan a la ciudadanía , sin considerar prioritarias sus reivindicaciones , solicitudes o peticiones.

### **3. Principales Motivos de quejas.**

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

La conflictividad en la escuela se enfrenta cada día con la incompatible realidad de un centro educativo que activa de forma rigurosa, según nuestras supervisiones, aunque los tiempos y recursos en prevención deben implementarse por cuanto continuamos tramitando expedientes que aunque en menor cuantía son de mayor gravedad. Con un nivel de discrepancia y, en ocasiones, juicios de valor de los equipos directivos e inspección educativa que no hacen más que elevar las discrepancias con las familias al aplicar los protocolos de convivencia sin reparación del daño o activando procedimientos sancionador a los acosadores.

De nuestra supervisión se demuestra que los planes de convivencia de cada centro pueden haber mejorado la conflictividad e incidencias pero continuamos en la necesidad de seguir abordando estas cuestiones sin escatimar esfuerzos en toda la comunidad educativa. Es necesario adaptar las respuesta y prevención a la nueva realidad social de las aulas (acoso y ciber acoso, violencia de género a edades muy tempranas) con la obligada formación docente e implicación de las familias por cuanto la determinación de las actuaciones se dilatan en el tiempo con intervención leve o bien los protocolos de actuación ante una situación de acosos y/o agresión no tienen continuidad en los cambio de etapa educativa de los menores, expedientes de quejas Q17/340, Q17/526, Q17/562, Q17/803, Q17/809 y Q17/1467.

#### **-Instalaciones e Infraestructuras Educativas.**

Estos expedientes se impulsaron por retrasos en la ejecución de obras de mantenimiento y conservación de centros educativos , disconformidades en dilación proyectos de nuevas edificaciones escolares , o bien no realización de mejoras o accesibles , que se dilatan en el tiempo ante las discrepancias entre administración autonómica y local en relación a mantenimiento y conservación de los centros educativos ubicados en sus municipios que finalmente se han resuelto de forma favorable a las reivindicaciones y disconformidades de familias y docentes, con la supervisión realizada se archivan por solución o se determina la no vulneración del ordenamiento jurídico, quejas Q17/249 Q17/294 Q17/1268.

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

Los expedientes inciden en desacuerdo de las familias una vez iniciados los procesos de escolarización cuando no son admitidos en los centros educativos públicos y concertados establecidos como primera opción sin estar de acuerdo con los criterios aplicados y alegan imposibilidad de conciliación vida familiar y laboral.

No obstante lo más destacable en este sub epígrafe han sido las escolarización para reagrupación de hermanos en un mismo centro docente y de distintos niveles educativos, donde solo uno de ellos es admitido en el centro y la no existencia de vacantes impide la escolarización del resto de los hermanos con el impedimento de la conciliación solicitada y la imposibilidad de ampliar las ratios del centro solicitado , ofreciendo otras opciones a la familia que han rechazado , en la mayoría de los casos, en la búsqueda de escolarización en un centro público concertado por su ideario religioso que por la reclamación de una conciliación laboral y familiar las cuales se han archivado por límite de actuaciones, una vez realizada nuestra supervisión no procede determinar una lesión de derechos fundamentales. Asimismo dos de los expedientes se han trasladado al Defensor del Pueblo por ser de su competencia,

destacando la solicitud de una familia para la escolarización en casa o sistema CIADED para alumno de primaria que no tiene amparo en la normativa establecida por el Ministerio de Educación, expedientes Q17/876, Q17/887, Q17/888 y Q17/1485.

**- Necesidades Educativas Especiales y Específicas (NEE Y NEAE).**

Los expedientes han versado sobre la falta de respuesta a solicitud de recursos humanos y materiales destinados al alumnado con necesidades educativas especiales y específicas de la administración educativa ante su obligación de arbitrar medidas para el estímulo y desarrollo personal, intelectual, social y emocional del alumno que establece la normativa vigente, según las familias, que no permite mayores dotaciones de profesionales para garantizar una verdadera integración, como es el caso de los auxiliares educativos.

Destacan la incoación de quejas solicitando una verdadera educación inclusiva para sus hijos en centros ordinarios donde muchos alumnos con discapacidad exigen ante los criterios de la Consejería de Educación, respecto a escaso número de profesionales específicos para una atención adecuada o discrepancias para implementar número de personal auxiliar suprimidos con la crisis y sin reposición en este momento.

En definitiva la atención al alumnado mejora en los plazos de respuesta a esta institución, pero la resolución y propuesta de la administración no es suficiente ante las disconformidades instadas por los promotores de la quejas que continúan peticionando la igualdad de oportunidades para sus hijos con necesidades educativas (Q17/340 y Q17/423).

**- Becas y otras ayudas al estudio**

Se mantiene la tendencia en quejas por la denegación de becas y ayudas estudios por parte del Ministerio de Educación, sin atender a situación económica y familiar de los solicitantes, con la justificación de la de no cumplir los requisitos de la convocatorias sin atender, según los solicitantes, a los documentos aportados y que provocan el abandono de estudios universitarias en muchos de los casos planteados, asuntos que se han trasladado al Defensor del Pueblo por corresponder la supervisión del Ministerio de Educación.

Algunos de los expediente se han instado ante retrasos en la resolución de la convocatoria por problemas en gestión y tramitación de expedientes de beca por parte de la Consejería de Educación y dificultades en trámites solicitud inicial vía telemática que una vez activada la mediación y supervisión se resolvieron expresamente en cada caso concreto. Otros asuntos investigados fueron los retrasos en abonar la beca o reclamación de ingresos indebidos por becas concedidas en cursos anteriores y tras revisión de la administración no acreditar en tiempo y forma la subsanación o constatar el abandono de los estudios para los que se concedió. En la mayoría de las quejas se determinó que las decisiones de la administración no vulneraban el ordenamiento jurídico vigente a pesar de considerar que los criterios de las convocatorias perjudican a muchas familias y alumnos que, sin lugar a dudas, debe impulsar una modificación de los criterios exigidos actualmente (Q17/329, Q17/341, Q17/521, Q17/679, Q17/689 y Q17/709).

**Área de Seguridad Pública**

**1. Introducción.**

En 2017 sobre esta temática se incoaron 74 nuevas investigaciones. Se Inadmitieron, por no vulneración del Ordenamiento Jurídico 7 y 1 al no subsanar la documentación requerida.

**2. Consideraciones generales.**

No hay duda, ciertas problemáticas relucen de manera frecuente a lo largo del curso, tanto en 2017 como en los restantes, como inquietud ciudadana inmutable que remiten a esta Institución. Es preciso, por lo tanto, revelar la persistencia que ofrecemos en el cuidado al ciudadano y en el trato debido en relación al área de seguridad pública.

Dicho esto, con ocasión del informe anual nos detendremos, por un lado, cómo no, en los procedimientos sancionadores en materia de tráfico y, por el otro, en cómo la convivencia genera también inquietudes sobre civismo y, a la postre, son también motivos de investigación. Por último, y tal como mandata el ordenamiento jurídico, las cuestiones que sean competencia estatal las hemos trasladado 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.).

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

#### **- La eterna problemática de los procedimientos sancionadores en materia de tráfico.**

Como es costumbre, las investigaciones relativas al desacuerdo con las denuncias de tráfico y los procedimientos sancionadores en 2017 han sido numerosas.

Por supuesto, lo primero que el ciudadano manifiesta en estos casos es el desacuerdo con la denuncia impuesta como la incomprensión con el desarrollo del procedimiento sancionador en concreto. Vamos, un clásico curso tras curso en el trabajo cotidiano en esta Institución al recibir a los ciudadanos. Por ello, el informe anual es un momento óptimo para recalcar que la Administración debe abordar debidamente, con acceso y claridad, los procedimientos sancionadores en materia de tráfico.

Es sabido la concurrencia de diferentes fases del procedimiento sancionador. Para empezar la denuncia debe contener la opción del pliego de descargo; después se crea la propuesta de resolución que puede ser contestada por el ciudadano mediante las alegaciones que considere pertinente y, por último, se procede a la emisión de la resolución sancionadora ante la que el ciudadano solo le cabe el recurso en vía administrativa con carácter potestativo o acudir a la jurisdicción contenciosa-administrativa con todo lo que ello implica.

Se precisa el estricto cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Procedimiento Sancionador en Materia de Tráfico, circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial. Sin embargo, en ocasiones los ayuntamientos no cumplen con lo previsto en la normativa que desarrolla el procedimiento sancionador. Lo que conlleva la indefensión ciudadana que supera, de largo, la estricta apreciación o no en el acierto del hecho denunciado por parte del agente de policía local.

Eso sí, en ocasiones el Diputado del Común ha procedido a inadmitir a trámite o archivar porque ha quedado patente la ausencia de fundamentación jurídica por parte del ciudadano para revertir la denuncia de marras.

Esto lleva a que la Institución despliegue a lo largo del curso una labor de orientación a los ciudadanos sobre los posibles cauces jurídicos para defender, si se tercia, sus pretensiones fundadas en Derecho.

Por otro lado, la actuación policial a modo disuasorio es para evitar actitudes indebidas que ponen en riesgo la seguridad vial. El incumplimiento normativo debe llevar aparejada la apreciación de antemano por parte del ciudadano de que no es neutro en sus repercusiones. Y es que los excesos de velocidad, el no uso del cinturón de seguridad o el consumo de alcohol antes de conducir son actitudes que subsisten en la sociedad y, por desgracia, no salen gratis (Q17/284, Q17/1183 y Q17/1358, entre otros).

#### **- Un reto más de la Seguridad Pública: cuando la convivencia y el civismo no se cumplen.**

La realidad es la que es: son habituales las molestias por ruidos, jaurías de perros, botellones urbanos, uso inadecuado de la bocina o esporádicas disputas en comunidades de vecinos.

Por supuesto, no atañe en exclusiva a particularidades del lugar sino que, por el contrario, afecta tanto a municipios urbanos como rurales y con independencia de la isla.

Y cuando la policía es alertada y se interpone una denuncia, la actuación de los agentes no satisface siempre las expectativas del denunciante. A veces es solo una potencial conflictividad asilada y otras, en los peores escenarios, se dirimen en la calle, en el vecindario o entre paisanos redundando en el menoscabo del ejercicio de los derechos o libertades que el Diputado del Común no puede obviar en su intervención. Solo en ocasiones lleva parejo un abuso de autoridad sobrevenido (la potestad pública debe ser ejercida proporcionalmente). En estos últimos supuestos, sin duda, esta Institución solicita concretizarla y documentarla si es posible; no puede ser invocada en abstracto porque puede perjudicar la profesionalidad de un agente policial inmerecidamente. Los Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado son garantes del Estado de Derecho y, a la postre, de los derechos fundamentales (Q17/189, Q17/788 y Q17/1336, entre otros).

## **Área de Comercio y Consumo**

### **1. Introducción.**

En el presente ejercicio se incoaron 17 expedientes de queja. Se inadmitieron a trámite 9 quejas, 4 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 (Q17/279, Q17/665, Q17/671, Q17/942); 4 quejas se inadmitieron por no apreciarse vulneración del Ordenamiento jurídico en el proceder administrativo (Q17/503, Q17/916, Q17/1704, Q17/1686), y finalmente una se inadmitió por duplicidad en el motivo de la queja (Q17/1084).

### **2. Consideraciones generales.**

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 económicos para ambas partes.

### **3. Principales motivos de queja en Comercio y Consumo.**

**-Desacuerdo con la actuación de los organismos con competencias en materia de consumo.**

Se recibieron 2 quejas; en un caso, se manifestaba la disconformidad con la resolución de inhibición y traslado de la reclamación a otro ente administrativo. La otra queja recogía el desacuerdo con la resolución dictada por el ente administrativo, al concluir el expediente incoado a instancias del interesado por la presunta comisión de una infracción a la normativa reguladora de consumidores y usuarios. En ambos casos se inadmitieron a trámite las quejas por entender que las actuaciones administrativas no vulneraban el ordenamiento jurídico (Q17/1074, Q17/1551).

#### **-Discrepancias de los consumidores/usuarios con los bienes y/o servicios adquiridos.**

Es común que los ciudadanos, por desconocimiento de la normativa vigente, acudan al Diputado del Común en busca de la defensa de sus derechos y legítimos intereses como consumidores y/o usuarios, cuando el estado de los bienes adquiridos o la calidad de los servicios recibidos no se ajusta a sus expectativas, o a lo pactado, previamente, con el proveedor de esos bienes y/o servicios. En estos casos, por lo general, la queja se inadmite a trámite, pues la resolución del problema que nos plantean no es competencia de esta Defensoría, siempre, eso sí, orientando a los interesados acerca de la mejor forma de proceder para resolver el problema que les afecta (Q17/206, Q17/279, Q17/503, Q17/529, Q17/665, Q17/671, Q17/920, Q17/942, Q17/1686, Q17/1723).

Un ciudadano se quejó del servicio postventa recibido de la empresa a la que había adquirido un vehículo, aún dentro del plazo de vigencia de la garantía. Se informó al interesado que el artículo 1 de la Ley del Diputado del Común establece que *“El Diputado del Común es el alto comisionado del Parlamento de Canarias, designado por éste para la defensa de los derechos y libertades constitucionales y supervisará las actividades de las administraciones públicas canarias en sus relaciones con los ciudadanos y a fin de garantizar dichos derechos y libertades, (...)”*, y que por tanto, la situación que le afectaba escapaba a las funciones que tenemos encomendadas, por lo que no podíamos admitir su queja a trámite; se le informó, asimismo, de las vías a su alcance para solventar la situación que había sometido a nuestra consideración (Q17/665).

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

Los Ayuntamientos ejercerán sobre la actividad de mercadillos, 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 se 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 tienen por objetivo dotar de un marco jurídico específico a la actividad de venta no sedentaria que se desarrolla en la vía pública (Q17/1451, Q17/1557).

Un ciudadano puso de manifiesto la falta de atención administrativa, de la que había sido objeto la instancia que había dirigido al Ayuntamiento de Tías, solicitando le fuera concedido el uso de un puesto en el mercadillo, que estaba situado junto al suyo y que se encontraba vacío, para así poder ampliar su zona de venta. La administración municipal nos remitió un informe, en el que exponía que, para poder optar a otro puesto, el interesado tendría que esperar a que se convocara un nuevo procedimiento de adjudicación. Se comunicó el resultado de nuestras gestiones al interesado y se dieron por concluidas nuestras actuaciones (Q17/1557).

#### **-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 (Q17/916, Q17/1170, Q17/1084).

La queja dirigida al Diputado del Común por un ciudadano residente en San Juan de La Rambla, exponía su total desacuerdo por la inexistencia de una oficina municipal de

información y atención al consumidor, pues se sentía desasistido en su faceta como ciudadano consumidor de bienes y usuario de servicios. Tras analizar los argumentos del interesado se le comunicó que el artículo 25 de la Ley reguladora de las Bases del Régimen en Local, en la redacción dada por la Ley 27/2013, 27 diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local (publicada en el BOE nº 312 de 30/12/13), ya no recoge, expresamente, entre las competencias propias de los municipios la prestación del servicio de defensa de consumidores y usuarios. Por lo que no existía obligación por parte de la administración municipal de prestar el referido servicio (Q17/916).

Por otra parte, la queja Q14/782, que se tramitó en el Área de Política Territorial, tuvo una derivada en los derechos del consumidor, por cuanto, los mismos no estuvieron garantizados a través de la intervención del fedatario público que autorizó la escritura de compraventa de una vivienda, que fue su objeto, al no citarse en la misma los requisitos mínimos y necesarios que garantizaran la posición del consumidor, por lo que la Diputación del Común remitió una resolución al respecto al Notario autorizante de la escritura, la cual obra colgada en la página web del Diputado del Común: [www.diputadodelcomun.org](http://www.diputadodelcomun.org), bajo el epígrafe de Documentos y en el área temática *Territorio y Medio Ambiente*, además de relacionarse en el Capítulo VI del presente informe, señalándole la necesidad de que la escritura pública que recogió el contrato de compraventa de una vivienda de primera promoción, y que autorizó, recogiera los requisitos mínimos que garantiza la normativa vigente de los Consumidores y Usuarios, sugiriendo, en tal sentido, que se rectificara la misma, resolución que no ha sido contestada a la fecha de cierre de este informe.

## **Área de Turismo y Transportes**

### **1. Introducción.**

En el presente ejercicio se presentaron 22 expedientes de queja. Se inadmitieron a trámite 7 quejas, 2, por no ser competencia de el Diputado del Común la resolución del problema planteado por el interesado, a quien se asesoró sobre cuál era la vía adecuada para solucionar la situación que le afectaba (Q17/1203, Q17/1233); y las otras 5 quejas se inadmitieron por no apreciarse vulneración del Ordenamiento Jurídico (Q17/153, Q17/747, Q17/778, Q17/875, Q17/976).

### **2. Consideraciones generales.**

De las 22 quejas recibidas en el presente, 3 vienen referidas a cuestiones reguladas en la normativa turística; mientras que las restantes, 16 se encuadran en el marco de la normativa reguladora del transporte, tanto por carretera, como aéreo, y otras 3 que han sido incoadas a petición de miembros del colectivo del taxi.

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

#### **-Quejas de Turismo.**

En el ejercicio 2017 se incoaron 3 expedientes de queja en relación con cuestiones sometidas a la normativa vigente en materia turística (Q17/74, Q17/153, Q17/1436).

Una ciudadana se quejó ante el Diputado del Común de la falta de atención administrativa del Patronato de Turismo de Gran Canaria, ante su solicitud de emisión de un certificado acreditativo de que un apartamento de su propiedad, no había estado nunca sujeto a ningún régimen de explotación turística. Se había dirigido por escrito al ente administrativo citado, sin que hubiera recibido respuesta en ningún momento. Admitida la queja a trámite se recibió informe del Patronato de Turismo de Gran Canaria, en el que se ponía de manifiesto que con

motivo de la entrada en vigor de la Ley 4/2017, de 13 de julio del Suelo y de los Espacios Naturales Protegidos de Canarias habían recibido más de tres mil solicitudes, provocando, entre los meses de mayo y junio, un incremento muy significativo de trabajo en el Departamento de Alojamientos Turísticos, si bien, se estaba tratando de atender las peticiones con la mayor rapidez posible, sin que ello supusiera un menoscabo al normal funcionamiento del servicio. Se comunicó el contenido del informe a la interesada con aviso de archivo, al entender que el motivo de queja, la falta de atención administrativa, estaba solucionado (Q17/1436).

#### **-Quejas derivadas de incidencias ocurridas en recintos aeroportuarios.**

Dos de las quejas venían motivadas por retrasos en los embarques y situaciones de “overbooking”, por lo cual se orientó a los afectados sobre el mejor proceder para reclamar los daños o perjuicios que estimaran haber sufrido como usuarios de los servicios de transporte. El otro caso, una ciudadana solicitó asesoramiento sobre cómo podía beneficiarse un canario, residente habitual en la península por motivos de estudios, de la bonificación al transporte regulada en el RD 1316/2001, de 30 de noviembre, por el que se regula la bonificación de las tarifas de los servicios regulares de transporte aéreo y marítimo de las Comunidades Autónomas de Canarias, Islas Baleares y las Ciudades de Ceuta y Melilla (Q17/855, Q17/875, Q17/1233).

#### **-Quejas relativas al transporte interurbano por carretera.**

(Q17/125, Q17/446, Q17/553, Q17/564, Q17/747, Q17/778, Q17/830, Q17/976, Q17/1203, Q17/1644).

El interesado expuso en su escrito de queja que *“La empresa de Transportes Interurbanos de Tenerife, SAU, dependiente del Cabildo Insular de Tenerife discrimina a los estudiantes universitarios en función de la edad a la hora de acceder a las bonificaciones en el transporte, estando fijado el límite actual en 25 años, vulnerando así el principio de igualdad recogido en el art. 14 de la Constitución, no estando justificado, (...) la discriminación positiva puesto que tener más edad no supone tener más recursos económicos y viceversa (...) siendo iguales las cargas económicas derivadas de la vida universitaria, como puede ser el pago de la matrícula o la compra de material, manuales, etc. (...)”*

Admitida a trámite se solicitó informe a TITSA sobre los hechos expuestos por el interesado, y se nos remitió informe que señalaba lo siguiente:

*“(...) En relación a su queja con número de referencia EQ-0125/2017, le significo que la edad de veinticinco años parece un límite razonable para la utilización de los bonos para estudiantes universitarios. No obstante, el Cabildo Insular de Tenerife está estudiando la implantación de una tarjeta joven con bonificación en el transporte, que tendrá como límite los treinta años de edad, en el marco de una reordenación de la política tarifaria. Asimismo, le informo que el Cabildo Insular de Tenerife invierte anualmente en políticas sociales de transportes la cantidad de 14 millones de euros, incluyendo bonificaciones a discapacitados, jubilados, largo recorrido, estudiantes, circuito universitario, familias numerosas y bono de inserción social (...)”.* Se dio cuenta al interesado, quien no presentó alegaciones, y procediéndose al archivo al entender concluidas nuestras posibles actuaciones (Q17/125).

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

Se recibieron 5 quejas relacionadas con el ejercicio de la actividad del taxi, la obtención de licencias y los procedimientos administrativos relativos al ejercicio de la actividad (Q17/209, Q17/380, Q17/402, Q17/403, Q17/1441).

Un representante de una asociación de taxista presentó queja porque desde el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria no se había dictado resolución expresa al recurso de reposición interpuesto, ni se había pronunciado ante la solicitud de suspensión cautelar en vía administrativa de los efectos de la resolución que se recurría, en el marco de la tramitación de

un expediente administrativo. La queja fue admitida a trámite y se solicitó informe, si bien antes de recibir respuesta de la Administración concernida, el interesado comunicó a el Diputado del Común que le había sido notificada la resolución favorable del recurso interpuesto, por lo que procedimos, una vez recibido el informe del Ayuntamiento al archivo de la queja (Q17/380).

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

Una ciudadana expuso, en su escrito de queja, que no pudo beneficiarse del descuento de residente canario al adquirir un billete de avión, porque cuando la compañía 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 trasladó la queja al Defensor del Pueblo (Q17/1066).

### **Área de Agricultura y Pesca**

#### **1. Introducción.**

En el presente ejercicio se han tramitado un total de 19 quejas, 3 expedientes de queja que corresponden al año 2015, 3 quejas al periodo 2016 y 13 que se han incoado durante el presente periodo, siendo la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas, la Administración más afectada por las quejas recibidas.

Cabe señalar en comparación con el año anterior que se ha producido un incremento considerable, de las quejas presentadas en este ejercicio, llegando a alcanzar un 115% (de 6 quejas en el año 2016 a 13 quejas en 2017).

Así mismo, se ha procedido a tres inadmisiones por diferentes motivos y se han archivado de un total de 11 Expedientes, 3 expedientes correspondientes al 2015 (Q15/0941, Q15/1638, Q15/1665), 3 expedientes al año 2016 (Q16/0933, Q16/1038, Q16/1688) y 5 expedientes de quejas correspondientes al 2017 (Q17/511, Q17/613, Q17/ 960, Q17/1200, Q17/1201).

Permanecen vivas un total de 8 quejas, que corresponden únicamente al año del presente informe. Se ha procedido a tres inadmisiones, por los siguientes motivos: 1, por traslado al Defensor del Pueblo, (Q17/960); 1, Por no aportar la documentación requerida (Q17/1200) y 1, Por duplicidad del motivo de queja, (Q17/1201).

#### **2. Consideraciones generales.**

La ausencia de respuesta a las solicitudes presentadas por escrito a las diferentes Administraciones constituye nuevamente casi la globalidad de la supervisión por parte de este Comisionado, en esta área de Agricultura, (Q17/1142, Q17/1262, Q17/1491, Q17/511).

En este periodo también incidieron las quejas relacionadas en cuanto a determinadas disconformidades, uno de los ejemplos estaría en el “Q17/613” con las resoluciones a las Ayudas relacionadas con el “apoyo al sector caprino y ovino”, del programa comunitario de apoyo a las producciones agrarias de Canarias, campaña 2015, procediéndose al traslado de informe y posterior archivo de la queja, al no observarse la existencia de ninguna irregularidad administrativa por parte de la Administración.

Otras de las disconformidades atendidas, viene relacionada respecto al importe recibido de la ayuda a la comercialización local de frutas, hortalizas, raíces y tubérculos alimenticios, flores y plantas vivas recolectadas en Canarias, incluida en el Programa Comunitario de producciones Agrarias de canarias, otro de los ejemplos el “Q17/533”, encontrándose en este momento en el trámite de alegaciones por parte del interesado al traslado de los informes.

## **Área de Deportes**

### **1. Introducción.**

En el presente ejercicio se han tramitado 15 quejas, de las cuales ocho (8) fueron nuevas, tres (3) pertenecientes al año 2015, y cuatro (4) al año 2016.

En el área de Deportes se ha admitido todas las quejas presentadas y en el momento de elaborar este informe quedan vivas: una (1), queja del año 2015 y dos (2) del año 2016.

### **2. Motivos de las quejas.**

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 el Diputado del Común 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 Ajedrez sobre el funcionamiento de la Delegación de Lanzarote, o las solicitudes de clubes deportivos para el uso de instalaciones municipales, y por último, el retraso en la inscripción de los clubes deportivos en el pertinente Registro de la Administración Canaria, o la emisión de certificados, 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 las Administraciones Públicas a la Diputación del Común.

Durante el ejercicio de 2017, 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 del Diputado del Común 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, de el Diputado del Común, mandata a este comisionado del Parlamento de Canarias para que vele para que las administraciones públicas canarias resuelvan, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que los ciudadanos les formulen.

#### **- Breves referencias de las quejas más relevantes tramitadas.**

La queja Q16/1224, a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas del Gobierno de Canaria, a la solicitud sobre el Plan de Vigilancia Epidemiológica para la Fauna Silvestre de Canarias, presentada por una Asociación de Entidades de Caza.

Así mismo, la Q17/80 investigación de oficio, sobre el estado mantenimiento y abandono de las instalaciones deportivas municipales del Ayuntamiento de Ingenio, con el menoscabo de las inversiones iniciales realizadas en las mismas, y el perjuicio que causa a los deportistas del municipio, que se ven abocados a desplazarse a los municipios colindantes para desarrollar su actividad deportiva.

La Q17/563, al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria por los cortes de tráfico y a la falta de publicidad de carreras populares y maratones por las calles, produciendo perjuicios a los residentes por donde transcurren los eventos deportivos.

La Q17/600, a la Consejería de Sanidad por la homologación del título de socorrista obtenido en otra Comunidad Autónoma.

La Q17/1631, al Cabildo de Gran Canaria, por la falta de respuesta al interesado por un accidente producido en una instalación Deportiva del Instituto Insular de Deportes.

Finalmente la Q17/1767, investigación de oficio, al Cabildo Insular de La Palma, sobre la carencia de Albergue de animales domésticos abandonados en la Isla de La Palma. La queja se dirige a investigar y a sugerir al Cabildo insular de La Palma, -que si bien corresponde a los Ayuntamientos la competencia de recogida de animales abandonados, y que con tal objeto, los Ayuntamientos acordarán la asignación de los medios materiales y humanos necesarios o concertarán la realización de dicho servicio con el Cabildo Insular y la Consejería competente-, el cumplimiento del compromiso adoptado por unanimidad en el pleno de 2008, de construir un albergue de animales domésticos abandonados de ámbito insular.

### **3. De las actuaciones de oficio.**

Se desarrollaron 2 investigaciones de oficio, la Q17/80 y Q17/1767, de las que se informa en el Capítulo V del presente informe.

## **Área de Cultura**

### **1. Introducción.**

En el presente ejercicio se han tramitado 14 expedientes de quejas, cuatro de este periodo y el resto procedente de años anteriores, archivados a fecha de elaboración de este informe.

### **2. Consideraciones generales.**

La falta de respuesta de la administración competente continúa siendo el asunto planteado ante el Diputado del Común por la ciudadanía, bien por no declaración de un bien de interés cultural y la dilatación de los procedimientos de la Administración, junto con las disconformidades en solicitudes y peticiones de interés particular que al carecer de fundamento jurídico nos impide la supervisión e investigación, por falta de competencia o no aportación de datos por parte de los ciudadanos.

Las supervisiones e investigaciones se han resuelto por no vulneración o solución ante la respuesta expresa y motivada de las distintas administraciones.

Nuestras actuaciones han consistido en activar la petición de informes para constar de forma fehaciente que las administraciones competentes realizan las acciones de conservación y promoción del patrimonio histórico, cultural y artístico de la administración autonómica, insulares y locales.

De los expedientes tramitados se constata que los incumplimientos se producen ante una posición pasiva y sin atender a criterios de buena administración que generan la desconfianza ante la no resolución expresa en tiempo y forma. Otros han versado sobre el derecho de acceso o bien por dificultades de uso y acceso a bibliotecas públicas estatales que hemos trasladado a Defensor del Pueblo para su investigación y mediación por ser de su competencia.

Los expedientes se han archivado por solución o no vulneración del ordenamiento jurídico, una vez valorados los informes requeridos y tras análisis del fondo de los asuntos referidos por los administrados. Durante este periodo anual en pocas ocasiones se instó la reiteración de informes y/o advertencia para recordar la obligación de colaboración. En este ejercicio se

consolida la tendencia de reducción en los tiempos de respuesta de las administraciones supervisadas.

### 3. Principales motivos de queja.

No recibir respuesta a las solicitudes y peticiones continua siendo la tendencia en el área de cultura que se resuelve con la recepción de los informes solicitados por este comisionado procediéndose al archivo de los mismos por cuanto el fondo de los asuntos planteados no suponen una vulneración del ordenamiento o lesión de derecho alguno que nos permita continuar con investigación o proponer sugerencia o recomendación, (entre otros Q16/006, Q16/446, Q17/550, Q17/1166, Q17/1206 y Q17/1417).

## Área de Medio Ambiente

### 1. Introducción.

Durante este ejercicio se han tramitado 49 quejas, de las cuales 26 son nuevas, por lo que podemos afirmar que ha habido un ligero incremento con respecto al cómputo de años anteriores.

Al mismo tiempo, se ha continuado con la tramitación de expedientes de queja que procedían del año 2016, estando en tramitación, actualmente, sólo 4 de ellos.

De las quejas presentadas durante el año se ha procedido al archivo de 5 de ellas.

También, se ha atendido a diversos colectivos o personas que se han dirigido a esta Defensoría para manifestar su preocupación o malestar en temas medioambientales y que, lógicamente, se refleja, no sólo en la propia tramitación de las quejas (409 actuaciones), sino en otras acciones complementarias que merece la pena destacar, como es la atención personal al administrado, tanto presencial, como telefónica o a través de la página web del Diputado del Común: [www.diputadodelcomun.org](http://www.diputadodelcomun.org).

Desde este Comisionado se desarrolla una labor diaria de asesoramiento, que entendemos imprescindible para que puedan ejercer sus derechos, y favorecer la participación de los ciudadanos afectados.

Asimismo, en aquellos casos en que es preciso, se realiza una *labor de conciliación*, como mecanismo para resolver situaciones enquistadas en las que, a veces, resulta complicado que las partes puedan llegar a acuerdos.

Este año han sido admitidas todas las quejas que hemos recibido en el área.

A fecha de redacción de este informe, 31/12/2017, continúan en tramitación un total de 25 expedientes de queja, en las que 21 corresponden a presentadas durante el año 2017 y 4 del año 2016.

### 2. Motivos de las quejas.

En su mayoría, las quejas recibidas en este área responden a actuaciones realizadas sin autorización, que se encuentran en suelo clasificado como rústico y que son susceptibles de ocasionar riesgo o daños para el medio ambiente, pudiendo tener todo ello graves consecuencias, no sólo para el ser humano, sino para otras especies (vegetales o animales) y, evidentemente, en nuestro entorno.

La labor del Diputado del Común se centra en intentar que ese espacio no se vea negativamente afectado por esas actuaciones.

La experiencia en el área nos muestra que las agresiones más frecuentes en nuestro entorno son las atmosféricas, la contaminación de las aguas, y la contaminación de los suelos a causa de fertilizantes y plaguicidas.

En líneas generales, las quejas tramitadas responden a la siguiente temática:

**- Extracción de áridos.**

Los poderes públicos tienen la obligación de prevenir y controlar acciones que pueden deteriorar el medio ambiente y el bienestar de la población, es decir, de realizar todas las actuaciones que sean precisas para impedir o prevenir situaciones de contaminación que pongan en peligro la salud humana o puedan perjudicar los recursos medioambientales.

Destacar en este apartado el Q17/50 en el que una Asociación acude a esta Defensoría por la actividad llevada a cabo por una empresa en una zona no autorizada, la cual consiste, principalmente, en movimientos de tierra, depósito de áridos, machacadora de piedra, y excavación de cantera.

A su vez, el malestar de estos vecinos se debe a que el expediente de infracciones estuvo paralizado durante casi un año, a la espera de que se realizara una visita de inspección, lo cual impidió durante todo este tiempo, de forma injustificada, que se resolviera el procedimiento administrativo.

El Diputado del Común inició la oportuna investigación y, de los informes recabados, se deduce que estamos ante obras y actividades ilegales desarrolladas en un Suelo Rústico de Protección Territorial.

Ante tal situación, se acordó formular una Resolución al Ayuntamiento acerca de esas irregularidades y de las graves consecuencias que ello podía tener en materia medioambiental, recomendando la inmediata suspensión de las obras; la adopción de medidas cautelares; un mayor esfuerzo por agilizar la tramitación del citado procedimiento; así como, la incoación de expediente sancionador a las personas responsables de las infracciones que se hayan podido cometer durante todo este tiempo.

Actualmente, estamos a la espera de la respuesta de la Administración.

**- Vertidos.**

Un año más, se han tramitado varios expedientes de queja motivados por la inquietud de los vecinos ante comportamientos que vulneran la legislación existente en la materia y que pueden ocasionar graves daños en la salud (Q17/1298; Q17/1313 y Q17/1224, por ejemplo).

Entre ellos podemos destacar expedientes motivados por la posible contaminación de los depósitos acuíferos destinados al regadío de cultivos.

En algunos de estos expedientes, ha sido preciso mantener contactos con las administraciones implicadas para que, en aras del principio de colaboración entre ellas, se elabore un programa de acciones a llevar a cabo y evitar así que sigan produciéndose esos vertidos.

Del mismo modo, hemos tramitado una queja por vertidos de aguas residuales procedentes de viviendas a un barranco del municipio de Teror, Gran Canaria, (Q17/343).

En cuyo caso requerimos información para averiguar si se encontraban conectadas a la red de saneamiento municipal o, en caso contrario, a una fosa séptica no filtrante, así como, si contaban con las autorizaciones urbanísticas y licencias precisas. Siendo todos estos datos necesarios para poder enmarcar la actuación administrativa del Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria.

A su vez, se solicitó una visita de inspección a efectos de conocer la afección del vertido y, en su caso, corregir las anomalías detectadas.

No obstante, en el momento de elaborar este informe, se nos comunicó que se está tramitando la autorización para la instalación de un sistema depurador que subsanará las deficiencias detectadas, actuando como medida correctora, por lo que se procederá al archivo del expediente en cuestión.

Durante la tramitación de algunas de estas quejas hemos observado, que si bien, inicialmente el problema planteado puede ser considerado de poca entidad, lo cierto, es que podemos estar ante una fuente de contaminación continua y, lógicamente, esto puede causar un deterioro importante al medio ambiente.

**- Agresiones al Medio Ambiente.**

El ser humano realiza modificaciones y transformaciones en el medio en el que se desarrolla tratando de adaptar el mismo a sus necesidades, causando un desequilibrio que, a veces, no puede controlar, ni revertir.

A lo largo del tiempo, observamos como determinadas acciones han tenido un resultado fatídico a nivel colectivo como el cambio climático, desastres naturales, etc.

En este sentido, debemos mencionar el Q16/1417, actualmente archivado en estas oficinas, y motivado por la preocupación de un ciudadano ante el deterioro que está sufriendo la isla de La Graciosa, así como, la falta de actuación por parte de las distintas administraciones con competencia en la gestión del Parque Natural Protegido de La Graciosa, ya que se viene tolerando el transporte de turistas por la Isla, sin que se haya concedido autorización para circular por ese parque natural y sin control alguno.

Por este motivo, esta Defensoría solicitó una mayor vigilancia de esas actividades turísticas para proteger el entorno, evitar daños al medio ambiente y al paisaje, e incluso, prevenir así riesgos por accidentes.

Al mismo tiempo, nos reconfortó conocer que, en ese momento, el Cabildo Insular de Fuerteventura, se encontraba trabajando en una ordenanza para regular el tránsito de vehículos (tipo, número, velocidad, rutas, etc.) en pistas y senderos de los espacios naturales protegidos y áreas incluidas en la Red Natura 2000, y en otros senderos que discurren fuera de ese ámbito.

Ya en el Informe anterior se hizo referencia al Q16/1409, impulsado por un grupo político preocupado por la celebración, cada año, de un espectáculo pirotécnico en una playa de Ingenio, al que consideran un atentado contra los recursos naturales y el medio ambiente.

Únicamente, añadir aquí que el Diputado del Común solicitó que se realizara un estudio y se valoraran los posibles daños que se podía estar ocasionando al Ecosistema y, finalmente, se ha procedido al archivo de esta queja, tras ser informados por el ayuntamiento de que, como carecen de un técnico especialista en la materia, el mismo se ha encargado a una empresa especializada en la materia y avalada por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

De igual manera, se han tramitado también varias quejas relativas a construcciones en espacios inadecuados, vertidos al mar, entre otros y, evidentemente, aunque para el Diputado del Común cada expediente merece toda nuestra dedicación, independientemente de la entidad de la agresión, somos conscientes de que la Administración prioriza su respuesta según la incidencia que pueden tener en el medio ambiente.

Mencionar el Q17/1483, motivado por la construcción de viviendas ilegales, así como, la realización de una serie de obras (muro, vallas, cancela, pista, piscina, etc.) en una zona rural protegida de Tenerife.

Tras una laboriosa investigación, el Ayuntamiento de Arico nos informó que la Agencia de Protección de Medio Urbano y Natural (ahora denominada Agencia Canaria de Protección del Medio Natural) dictó resolución por la que se acordó iniciar procedimiento administrativo de restablecimiento de la legalidad urbanística, ordenando posteriormente la reposición de las cosas a su estado anterior. No obstante, con la entrada en vigor de la nueva Ley 4/2017, de 13 de julio, del Suelo y de los Espacios Naturales Protegidos de Canarias (BOC nº 138 de 18 de julio), el expediente fue sometido a un nuevo pronunciamiento relativo la prescripción urbanística de esas obras.

En ocasiones, no puede exigirse responsabilidad penal a las personas por haber transcurrido tiempo desde que se cometieron los hechos, lo cual da lugar a su prescripción, lo cual no es obstáculo para que esta Defensoría solicite las medidas necesarias para evitar un deterioro de la zona.

Asimismo, señalar que, un año más, se ha tramitado una queja (Q17/175) relacionada con el posible uso irresponsable de herbicidas que contienen “glisofato”, por parte de empresas de mantenimiento contratadas por la Administración Pública. El objetivo que se persigue con

dicha práctica es eliminar las malas hierbas en los márgenes de las carreteras y otros espacios públicos, sin tener en cuenta las graves consecuencias que ello puede tener para las personas, la flora, ciertas aves pero, de manera especial, para las abejas.

Afortunadamente, esta queja se encuentra ya archivada, al ser informados por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria del Acuerdo Plenario adoptado acerca del rechazo a su utilización en lugares públicos.

Del mismo modo, citar el Q17/1205 que está en trámite y trae su causa en el malestar de un colectivo de Santa Cruz de Tenerife ante la tala indiscriminada de jacarandas, siendo estos árboles centenarios y los únicos que podían ofrecer a los transeúntes algo de sombra.

El Diputado del Común considera positivo recordar aquí que una adecuada política medioambiental, debe tener en cuenta la vulnerabilidad de nuestro ecosistema.

#### **- El estado en el que se encuentran algunos espacios.**

En este apartado podemos mencionar el expediente Q17/373, motivado por una grieta de hormigón en un muro que ponía en peligro la seguridad de las personas y los bienes y que, actualmente, se encuentra archivado, puesto que, tras realizar varias gestiones con el Ayuntamiento, logramos que este asunto se remitiera desde el departamento en el que se venía tramitando (Protección del Paisaje) a otro departamento (Vías y Obras Públicas) con el fin de que se redactara un estudio y se proyectara y ejecutara una solución adecuada (en su totalidad, no sólo la grieta).

Igualmente citar aquí el Q17/878 motivado por la preocupación de un grupo de vecinos ante la realización de obras para mejorar una red de riego, sin que se adoptaran medidas correctoras.

En dicho expediente los ciudadanos manifiestan que esto ha ocasionado daños en sus viviendas y además se les ha negado información y no se les ha permitido el acceso al expediente, además de los posibles daños que se puedan estar ocasionando a la flora y fauna presentes en la zona.

Por todo ello, el Diputado del Común decidió iniciar una investigación al respecto que se encuentra aún en curso, y de los informes recabados hasta este momento se extrae que la obra no afecta a áreas incluidas en la Red Natura 2000, pero parte de la conducción principal transcurre en el límite del espacio natural protegido, monumento natural de los Volcanes de Aridane. Toda vez que se informó favorablemente el no sometimiento a evaluación ambiental, al entender que las actuaciones proyectadas causarán un impacto poco significativo y que son compatibles con las normas de conservación del citado espacio natural.

#### **- Maltrato animal.**

Si bien, hasta hace poco, la preocupación social por el bienestar de los animales era relativamente escasa o poco visible, a excepción de algunos grupos defensores de los animales, lo cierto es que ahora esto ha cambiado y con las reformas legislativas habidas estas cuestiones comienzan a tratarse más abiertamente y con un mayor rigor punitivo.

Este año, lamentablemente, gran parte de nuestro trabajo se ha centrado en el abandono, desatención y el maltrato hacia los animales, por ejemplo, en aves, caballos, gatos, pero, especialmente, perros. (Q17/168; Q17/317; Q17/332; Q17/462; Q17/510; Q17/951), siendo alguno de estos casos tan graves (peleas clandestinas de perros), que la noticia ha trascendido a nivel nacional.

Nuestra labor en estos expedientes ha consistido en iniciar la correspondiente investigación, solicitando, en su caso, a las distintas administraciones con competencia en esta materia su colaboración y una mayor implicación.

Además de los expedientes antes citados, también se han tramitado otros en los que, aunque el objeto inicial de la queja eran las molestias (por ruidos o malos olores), lo cierto es que, durante el transcurso de la investigación, se detectaron situaciones igualmente lamentables (numerosos animales alojados en instalaciones que estaban en condiciones deplorables, sin medidas higiénicas o sanitarias, etc.).

Por ello, tenemos que hacer hincapié, primero, en la importancia de una buena labor de control e inspección, porque a veces, el hecho de no contar con buenos informes (veterinarios por ejemplo) que son los que permiten acreditar la gravedad de las lesiones, hacen imposible una correcta calificación jurídica por parte de los agentes actuantes y, segundo, en la necesidad de una buena coordinación entre fuerzas y cuerpos de seguridad, administraciones públicas y protectoras.

En algunos de estas quejas, el Diputado del Común ha sugerido a las corporaciones locales que creen protocolos de actuación que ayuden a dilucidar el procedimiento a seguir, si en el futuro hubiera situaciones similares.

Son muchas las quejas tramitadas en esta Defensoría durante los últimos años debido a casetas de pequeñas dimensiones que se encuentran en los barrancos, llenas perros hacinados, atados, sin agua, incluso con otros animales (pollos, gallinas, cabras, etc.) que nos han requerido una gran dedicación, entre otras cuestiones, porque no es fácil localizar e identificar a sus propietarios y porque no hay suficientes recintos donde reubicarlos.

Los esfuerzos realizados desde la Diputación del Común no van únicamente dirigidos a acabar con el comportamiento cruel hacia los animales, sino aumentar el conocimiento de la población en general y hacer un llamamiento a la sensibilidad de las personas, a cada una en su ámbito de responsabilidad, para que pongan todo su empeño en erradicar este tipo de conductas tan despreciables e impropias de una sociedad avanzada y moderna.

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

La deficiente operatividad que se lleva arrastrando desde hace tiempo en algunas administraciones, como por ejemplo la Consejería de Política Territorial se ha reflejado en la tramitación de algunas quejas durante este año, observando que, en ocasiones, los expedientes van de un lado para otro, cambiando de departamento, sin una solución para el ciudadano.

Al parecer, esto se debe, en parte, a una plantilla insuficiente y al trabajo que ha supuesto la adaptación a la nueva Ley 4/2017, de 13 de julio, del Suelo y los Espacios Naturales Protegidos de Canarias.

Un año más se han tramitado quejas relativas a la falta de respuesta por parte de corporaciones como el Cabildo Insular de La Palma, (Q16/978 y Q16/977).

### **Área de Actividades Clasificadas**

#### **1. Introducción.**

Durante este año se tramitaron un total de 153 quejas, de las cuales 61 son nuevas. De las quejas presentadas en este ejercicio, se ha procedido al archivo de 5 de ellas, quedando, actualmente, en trámite 85 expedientes.

Al mismo tiempo, se ha continuado trabajando en reclamaciones que fueron iniciadas en ejercicios anteriores, quedando actualmente en trámite 29 (2 del año 2014, 4 del 2015 y 23 del 2016).

Hay que señalar que el área se caracteriza por la diferente naturaleza de las cuestiones que nos plantean los ciudadanos y por la complejidad de algunos de los temas (traslado de central térmica, de depuradoras, de antenas de telefonía móvil, ubicar las zonas de ocio en otro lugar, cambiar el horario de los servicios municipales de recogida de basura, entre otros ejemplos).

Dada la temática a tratar, resulta comprensible el hecho de que, a menudo, la tramitación resulta muy laboriosa, puesto que nos vemos en la necesidad de solicitar más de un informe, e incluso a administraciones públicas diferentes y a varios departamentos al mismo tiempo, por ser todos ellos competentes, en razón de la materia.

El cómputo total de actuaciones realizadas durante este año es de 863, sin contar que se han efectuado más de cien gestiones telefónicas, otras muchas atenciones presenciales y varias

visitas a la Administración, éstas últimas, en relación a expedientes, cuya tramitación había sufrido un retraso considerable.

## **2. Consideraciones generales.**

La denominación del área responde a todo lo relativo a actividades que, por su naturaleza, son susceptibles de generar molestias a las personas o al medio ambiente (antes llamadas molestas, insalubres o peligrosas) y a los espectáculos públicos. Sin embargo, la experiencia en el área nos muestra que la realidad es otra, puesto que también se tramitan otras muchas quejas que hacen alusión a cuestiones bien diferentes y que no responden a una actividad en sí misma, pero que resultan igualmente molestas para algunos vecinos, como por ejemplo: las campanas de una iglesia, romerías, fuegos artificiales, fiestas privadas, barbacoas particulares, animales domésticos, entre otras muchas.

También es bastante frecuente que se dirijan al Diputado del Común ciudadanos que, sin ser afectados directamente, se dirigen a nosotros porque sienten la necesidad de denunciar determinados problemas, como la posible desaparición de algunas especies por culpa de la contaminación; la relación que puede existir entre algunas enfermedades graves y la telefonía móvil; el alcoholismo precoz en la juventud a causa del botellón, etc.

Esta defensoría, en todas ellas, lleva a cabo un estudio del tema y, en su caso, inicia una investigación al respecto, tratando de evitar, si así fuera, que se produzcan injusticias o que se vulneren derechos o garantías de los ciudadanos, velando por un correcto funcionamiento de la Administración.

En este sentido, nuestra labor consiste, principalmente, en obtener una respuesta de la Administración y evitar la ausencia de control por parte de la misma.

Durante este ejercicio, los ciudadanos han acudido al Diputado del Común por diferentes causas, centrandó nuestra atención los siguientes temas.

## **3. Motivos de las quejas.**

### **- Contaminación Acústica.**

Durante este año se han tramitado quejas motivadas por ruidos o vibraciones procedentes de neveras, aparatos de aire acondicionado, etc. que resultan molestos (Q16/820, Q17/280) a los vecinos más próximos.

Del mismo modo, hemos recibido quejas por el ruido generado por los servicios municipales de limpieza que realizan sus tareas a horas muy tempranas (Q17/1424) o por la incorrecta colocación en la calle de un contenedor de vidrios (Q17/568). Sin embargo, la mayoría de las quejas tratadas, se deben a una molestia de mayor entidad, como es el caso de los locales de ocio nocturno.

En líneas generales, todas ellas responden a un patrón común que es: personas que, durante un tiempo considerable se ven sometidas a un nivel de inmisiones superiores a lo legalmente establecido. Es decir, que no se trata de algo puntual, sino a una situación grave y continuada en el tiempo.

Hay que señalar que, aunque el origen de la molestia pueda ser muy diverso, lo cierto es que muchos de los temas que nos plantean los ciudadanos son comunes, por ejemplo: el incumplimiento del horario de cierre; la acumulación de basura y suciedad en el entorno; la ocupación ilegal de espacio público con mesas y sillas a modo de terraza; la colocación de aparatos de sonido no autorizados; los escándalos y problemas de seguridad pública en determinadas zonas; superación del aforo permitido; pasividad de la Policía Local; la falta de amabilidad por parte de algunos funcionarios públicos; retrasos durante la tramitación de su denuncias; entre otros.

Ante este tipo de situaciones tan injustas y abusivas, esta Defensoría trata de que se haga una inspección en el lugar "fuente" de la perturbación, a efectos de realizar una comprobación de

los hechos y que un técnico competente en la materia elabore un informe al respecto, indicando, en su caso, las medidas correctoras que deben adoptarse para que la molestia cese lo antes posible.

Lamentablemente, el resultado de muchas de esas inspecciones es negativo, porque se realizan incorrectamente, o a horas y días de poca o nula actividad, o porque el denunciado, al tener conocimiento de la visita, procura evitar cualquier tipo de incidencia ese día.

Por ese motivo, es deseo del Diputado del Común insistir en esta breve exposición en la importancia de realizar una buena labor de inspección y control ante este tipo de denuncias, porque es el único medio de prueba válido para poder incoar un expediente sancionador.

No obstante, también se han dirigido a nosotros algunos empresarios al sentirse algo acosados y perseguidos por sus ayuntamientos ante la lentitud con la que tramitan sus licencias, la cantidad de inconvenientes y obstáculos a los que se enfrentan para poder ejercer su actividad, etc. (Q17/1236; Q17/1522 y Q17/1523; Q17/1336, entre otros).

En esta misma línea, señalar que hemos recibido quejas por el trato desigual dispensado por parte de algunas corporaciones a la hora de aplicar la normativa vigente en la materia.

De la misma manera, un año más, se han tramitado bastantes expedientes de queja debido a las molestias generadas por animales (ruidos, malos olores, plagas de insectos, etc.) que son mal atendidos por su propietario.

Asimismo, en otras ocasiones, hemos detectado que la molestia es ocasionada, simplemente, por el elevado número de ellos que se posee (14 codornices, 25 perros), aunque su dueño cumpla con toda la normativa (limpieza, chip de control, cartillas de vacunación, etc.), por lo que, a veces, mediamos para que acepte reducir el número de mascotas, o que un familiar se comprometa a colaborar en su cuidado.

Un ejemplo de lo aquí expuesto es la queja Q15/491, en la que el Diputado del Común consideró oportuno, formular una Sugerencia al Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane, que en ese momento se encontraba elaborando su Ordenanza sobre Animales, a efectos de que, tal y como han hecho otros municipios, incluyera un número límite de animales domésticos que se pueden poseer en un domicilio. Aportación que esa Corporación nos agradeció personalmente, informándonos luego de que estaban estudiando la modificación de su normativa para actualizarla, adaptar su texto a las novedades legislativas y cubrir ese vacío legal.

A mayor abundamiento, señalar que, a fechas de redacción de este Informe, el Gobierno de Canarias (a instancia de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad) está tramitando el anteproyecto de la Ley de protección y tenencia de animales de compañía, la cual deja al desarrollo reglamentario la fijación del cupo de animales que pueden habitar en moradas particulares, a beneficio de su propio bienestar y el de los vecinos.

De manera que, una vez aprobada, la potestad normativa local deberá ajustarse a lo previsto en la citada Ley y su desarrollo reglamentario.

En este sentido, añadir que también forma parte de nuestro cometido hacer que las corporaciones locales tomen conciencia de que, para una mejor convivencia, deben hacer cumplir sus propias normas, requiriendo a aquellos propietarios que no ejercen una tenencia responsable.

Al mismo tiempo, también hemos tramitado quejas en las que las molestias son generadas por animales asilvestrados (gallos y gallinas salvajes) que se refugian en determinadas zonas, pero no tienen dueño (Q17/1445).

#### **- Actividades ilegales.**

Durante este ejercicio son numerosos los expedientes que se han tramitado por falta de licencia para ejercer una determinada actividad clasificada, o porque se exceden de lo autorizado (modificación sustancial de la licencia), con independencia de la molestia que generen durante su desarrollo.

Estos expedientes de queja hacen referencia generalmente a talleres de mecánica para la reparación de vehículos (Q17/1570); gimnasios (Q17/1369); locales de ocio (Q16/725); y cerrajerías o carpinterías (Q17/254), incluso siendo algunas de estas últimas de carácter artesanal.

Resulta llamativo el hecho de que muchos de esos establecimientos “ilegales” ejercen su actividad desde hace años, a plena luz del día y son muy populares, perteneciendo muchos de ellos al sector de la hostelería (restaurantes, guachinches, establecimientos de comida preparada, cafeterías), con el riesgo para la salud pública que esto supone (Q16/636).

Nuestra tarea ante este tipo de situaciones es lograr que el Ayuntamiento, realice una visita de inspección y, una vez comprobadas las irregularidades objeto de la denuncia, proceda a dictar una orden de suspensión de la actividad, sin perjuicio de que, en su caso, se ordene el cierre y precinto definitivo de la misma.

En nuestra opinión, no basta con comprobar si existe licencia, sino que es preciso investigar si, en su caso, ésta se ajusta a la realidad, porque hemos detectado que existe mucha picaresca por parte de los empresarios, que se escudan en que tienen autorización, pero lo cierto es que la actividad que vienen desarrollando no se corresponde con lo autorizado en su día.

Lógicamente, en estos casos, esta Defensoría solicita el cierre, como una medida de carácter provisional, hasta que el establecimiento legaliza su situación, es decir, adecua y adapta el local a la normativa (especialmente en cuestión de ruidos, aforo, salidas de emergencia, horarios, etc.), y que se retire todo aquello que no está contemplado en el proyecto y por tanto no ha sido autorizado (toldos, chimeneas, mobiliario exterior, etc.).

De la misma manera, durante la tramitación de los expedientes de queja hemos observado que, en algunos casos, la actividad implantada además incumple el uso urbanístico, en cuyo caso, no cabría la presentación de comunicación previa de actividad, es decir que no es legalizable.

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

En este apartado trataremos de la preocupación y angustia que padecen algunas personas ante la instalación y funcionamiento de ciertas infraestructuras, cuya existencia se justifica en la necesidad o en el servicio de interés general que presta la misma.

Es decir, que pese a que puedan ser legales, resultan incómodas para la población más cercana y muchos de estos reclamantes se muestran desesperados ante la implantación de esa actividad que consideran molesta o que, en algunos casos, creen que puede ser la causa de enfermedades graves (cáncer, las migrañas, entre otras), como es el caso de la telefonía móvil (Q17/609).

En estos casos, esta Defensoría realiza una investigación acerca de la legalidad del emplazamiento de la estación base o de la antena, solicitando documentación para comprobar si las condiciones de la instalación son correctas (carga, altura, estructuras, etc.) y, si cumplen con los requisitos impuestos por el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital.

Todo ello, a efectos de verificar si la misma cuenta con los permisos necesarios, si cumple con el uso previsto de equipamiento/servicio, y si el nivel de sus emisiones está por debajo de los parámetros establecidos.

Del mismo modo, este año se ha tramitado una queja (Q17/1641) por las molestias acústicas que, al parecer, padece una vecina de San Cristóbal de La Laguna por la ampliación del Aeropuerto de los Rodeos, la cual discrepa de la decisión adoptada por AENA de no adoptar medidas correctoras en cuanto al aislamiento acústico que necesita su vivienda (ubicada dentro de la huella acústica), mientras que para otras, colindantes a la suya, si han sido aprobadas.

En este expediente tuvimos que dar traslado de toda la documentación, por razones de competencia, al Defensor del Pueblo, el cual nos informó haber iniciado actuaciones con la Secretaría de Estado de Infraestructura, Transporte y Vivienda.

Igualmente, debemos hacer una breve referencia al Q14/452, que trae su causa en las molestias generadas por una depuradora en Santa Cruz de Tenerife y que se encuentra actualmente archivado, tras conocer que la Corporación Local ha aceptado, aunque no en todos sus

términos, la Resolución formulada por esta Defensoría. No obstante, durante este año, hemos dado traslado de copia de todo el expediente al Fiscal Jefe del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, en respuesta a la solicitud cursada por esa Fiscalía Provincial.

Por último, citar el Q17/1355, en el que, en el momento de redacción de este informe, se ha iniciado una investigación acerca de las molestias (ruido y humos) que genera a los vecinos los eventos desarrollados en el Recinto Ferial de San Isidro.

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

Un año más tenemos que hacer referencia en este Informe a las quejas formuladas por algunos ciudadanos respecto a las molestias generadas por actos organizados, bien por asociaciones de vecinos, bien por el propio Ayuntamiento.

Sobra decir la dificultad que entraña el hallar una solución que satisfaga a todas las partes, puesto que este tipo de actos cuentan con un apoyo masivo de los vecinos y cierto respaldo institucional (Q17/984).

Un ejemplo de ello es la queja Q17/322, motivado por las fiestas tradicionales y fuegos artificiales que han tenido lugar en el municipio de Tegueste, y que ha sido finalmente archivado, tras asumir el Ayuntamiento el compromiso de adoptar las previsiones oportunas para el próximo año.

Otras quejas se deben al repique de campanas de la Iglesia de San Marcos o al elevado nivel de ruido procedente del altavoz utilizado desde hace años por una Parroquia en Firgas (15 minutos de música religiosa para anunciar la celebración de la Eucaristía), como ocurre en el Q17/1730.

En ambos casos, los ciudadanos manifiestan que de esta manera, no sólo se están vulnerando los límites tolerables de ruido, sino su libertad religiosa.

En cuanto a la celebración de fiestas tradicionales, no podemos obviar el hecho de que, durante su duración, queda suspendida provisionalmente la aplicación de la normativa que regula los objetivos de calidad acústica en las áreas urbanizadas en las que se celebran los diferentes eventos públicos en los que se permite la participación popular, de conformidad con las previsiones de la normativa vigente.

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

Lamentablemente, por razones culturales somos un país ruidoso y existe mucha permisividad en este sentido, e incluso hemos detectado un alto nivel de tolerancia por parte de la población, puesto que acuden a denunciar la situación después de experimentar un largo periodo de sufrimiento en sus hogares, no sólo por no poder disfrutar de sus viviendas, sino por tener que soportar situaciones de auténtico acoso, amenazas y vejaciones.

El foco de la molestia al que nos referimos en este apartado, procede de los propios vecinos y, generalmente, termina con un desenlace en el ámbito judicial, alcanzando a veces trágicas dimensiones.

Podemos afirmar que este tipo de injerencia en la vida íntima de las personas, vulnerando su derecho al descanso, se debe en parte a la falta de educación y al gran desconocimiento de las graves consecuencias que puede tener para el ser humano la falta de descanso (no sólo por las enfermedades que puede ocasionar, sino el riesgo que supone desarrollar determinadas tareas sin haber podido conciliar el sueño en toda la noche).

En estos casos, hay que estar a lo dispuesto en las ordenanzas de convivencia y vía pública y los usos locales de cada municipio, puesto que los ruidos domésticos no son una actividad en sí misma y tampoco es aplicable la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido.

Ante este tipo de situaciones tan cotidianas (fiestas y barbacoas familiares), existe la dificultada añadida que supone el poder acreditar la entidad de la molestia, pues el ciudadano no dispone de los medios necesarios para ello.

Por este motivo, nuestra labor se dirige, principalmente, a que la Policía Local acuda al lugar de los hechos en el momento que se suceden los hechos para poder valorar las acciones

pertinentes (requerimiento al vecino molesto para que desista en su comportamiento), conscientes de que se trata de un domicilio particular y, en caso de que no se permita la entrada en él, hay que solicitar autorización judicial (Q17/429; Q17/976).

Nuestra experiencia en el área nos indica que los problemas de convivencia por el comportamiento desconsiderado y abusivo de un vecino son bastante frecuentes y de difícil solución, puesto que no responden a unas pautas ni horario fijo, existe temor a las represalias y además la respuesta generalizada de la Administración es que se trata de un problema jurídico privado que debe dirimirse en los Tribunales de Justicia.

Esta Defensoría entiende que abocar al ciudadano a iniciar un pleito es judicializar situaciones que pueden ser solucionadas en su raíz y en ese sentido dirigimos todas nuestras actuaciones, prestando a los ciudadanos todo tipo de asesoramiento legal al respecto, los cuales manifiestan haberse sentido desamparados, agotados y absolutamente solos en su lucha.

#### **- Contaminación odorífera.**

Según las últimas estimaciones de la Organización Mundial de la Salud, la contaminación atmosférica es uno de los grandes problemas ambientales no sólo a nivel mundial y europeo, sino local y esto, lógicamente, se refleja en el número de quejas recibidas cada año en este sentido.

La línea de trabajo de esta Institución va dirigida a que se respeten los derechos de los ciudadanos, es decir, que no se superen los niveles de emisión aconsejados y que se les proporcione una información adecuada.

Algunas de las quejas que están siendo objeto de investigación hacen referencia a consecuencias de entidad considerable, en la medida que afectan a un sector amplio de la población o por el grado de toxicidad de esas emisiones, como es el caso de la Central Eléctrica Diésel de Las Salinas (Q17/509), en el que los vecinos se ven amenazados por el aumento de la cantidad de azufre y níquel que ésta emite al exterior y que perciben en el aire que respiran, perjudicando su sistema respiratorio y ocular.

De modo que los promotores de la queja (un colectivo que ha reunido unas 5.000 firmas) afirman que, desde el punto de vista ambiental y de bienestar de la población, es insostenible la convivencia, y solicitan su traslado.

En dicho expediente el Diputado, inició una investigación, dirigiéndose a varias administraciones dada la complejidad del tema y, a fecha de redacción de este Informe, estamos a la espera de recibir más información acerca de los análisis y mediciones que se están llevando a cabo.

Indicar que en este tipo de situaciones, la labor de la Diputación del Común se orienta a que se realice una inspección, a efectos de detectar incumplimientos de la Autorización Ambiental Integrada a la que están sometidas estas instalaciones, sin menoscabar el servicio público que prestan.

No obstante, si se detecta alguna irregularidad en este tipo de expedientes, nos dirigimos igualmente a la administración con competencia para la incoación del oportuno expediente sancionador, por si fueran objeto de sanción administrativa.

Otro ejemplo es el Q16/1419 motivado por unos hornos de carbón en la isla de La Palma y que continúa en fase de investigación.

Durante este ejercicio hemos continuado tramitando y recibiendo quejas por las emanaciones de humos y malos olores que desprenden algunas instalaciones, tales como hornos, barbacoas, extractores, chimeneas por no estar bien instaladas (especialmente por no respetar la altura mínima a la que deben colocarse), o por no llevar un adecuado mantenimiento (limpieza de los filtros, campanas extractoras correctas, etc.).

Igualmente, citar aquí el Q16/648, actualmente archivado, en el que los vecinos venían soportando unas molestias intolerables, ocasionadas por una chimenea, cuya actividad había continuado, pese a las continuas denuncias vecinales y carecer de documentación para ello.

Hay que señalar que, tras la intervención del Diputado del Común, el Ayuntamiento de Arona decretó el cierre del establecimiento para proceder a realizar las obras de nueva instalación y poder subsanar así las deficiencias advertidas durante el proceso de inspección llevado a cabo. Otro gran grupo de quejas tiene su origen en actividades ganaderas o estancias en las que habitan animales con una limpieza deficitaria o al aire libre y que generan a los vecinos más cercanos molestias insoportables, que consisten no sólo en ruidos, tal y como mencionamos antes, sino en malos olores, plagas de insectos, acumulación de excrementos, entre otros (Q15/647, Q17/1445, etc.).

En estos supuestos, una vez comprobado que su ubicación es conforme al planeamiento y que posee las autorizaciones que habilitan el ejercicio de esa actividad, esta Defensoría trabaja con el objetivo de que se minimicen, en la medida de lo posible, las molestias que ocasionan (debiendo acondicionar suelos o tejados que dan cobijo a los animales del sol y de la lluvia, labores de limpieza, desratización, etc.) y que se realice una inspección a efectos de comprobar si los animales sufren agresión física, desnutrición, las condiciones sanitarias en las que se hayan, si cuentan con servicio veterinario que se encargue de la vigilancia de su estado físico, etc.

#### **- Falta de medios.**

Las Administraciones Públicas constituyen uno de los instrumentos de que se dota al Estado para satisfacer las necesidades sociales e individuales de la ciudadanía. Sin embargo, no todas las Administraciones están dotadas de los recursos humanos y materiales necesarios para alcanzar dicha finalidad.

No obstante, hay que tener en cuenta que esto no significa, tal y como nos plantean algunos funcionarios públicos, que pueda hacerse un abuso de los mismos por parte de los ciudadanos (Q17/530 Ayuntamiento de Arucas).

Los ayuntamientos tienen la obligación legal de ejercer de forma efectiva la potestad administrativa de control de la actividad clasificada, comprobar las condiciones en las que se desarrolla (aforo, horarios, emisiones, y otras), levantando acta de infracción en caso de observar incumplimientos, a los efectos de poder incoar expediente administrativo sancionador.

Por ejemplo, en materia de ruidos, la adopción de medidas para resolver el problema pasa, inevitablemente, por tener que realizar mediciones técnicas en horario nocturno y, generalmente, en fines de semana, vísperas de fiesta, etc., y esto, obviamente, requiere disponer de ciertos recursos.

Durante la tramitación de los expedientes hemos observado que, la escasez de medios suele ser uno de los inconvenientes a la hora de realizar las visitas de inspección, especialmente en los municipios pequeños, bien porque no tienen personal suficiente, bien no pueden pagar las horas extras a los técnicos, o no disponen de sonómetros debidamente calibrados.

Por tanto, nuestro trabajo en estos supuestos consiste, básicamente, en recordarles que pueden solicitar cooperación o colaboración a otras administraciones, tal y como establece la Ley.

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.

#### **- Inactividad de la Administración.**

Uno de los mayores motivos de indignación de los ciudadanos es la falta de actuación por parte de la Administración ante sus denuncias y el escaso interés mostrado por buscar una solución a los problemas que plantean y esto se refleja en el gran número de quejas tramitadas en este sentido.

Resulta necesario señalar que la instalación, la apertura y la puesta en funcionamiento de establecimientos que sirven de soporte a las actividades clasificadas están sometidas a los

instrumentos de intervención administrativa previstos en la Ley, esto es, la obtención de autorización administrativa habilitante (en unos casos) o presentación de comunicación previa por parte del promotor (en otros casos) y los instrumentos de intervención posteriores o de control que comprenden las potestades de comprobación, inspección, modificación, revocación, revisión, sanción y restablecimiento de la legalidad infringida.

Un año más, hemos recibido quejas por la falta de respuesta, incluso por el trato inadecuado que dispensan algunos funcionarios a los reclamantes cuando acuden o llaman a las oficinas municipales (Q17/756, Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria).

Obviamente, esa dejadez de la Administración es “aprovechada” por los infractores y, en muchos casos, hemos podido constatar el absoluto desprecio que muestran en cuanto al cumplimiento de la Ley, puesto que continúan desarrollando su actividad sin subsanar las deficiencias detectadas, sin importarle los perjuicios que ocasionan a los vecinos, ni las reiteradas denuncias (Q17/848 motivado por la chimenea de un bar, Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma).

Hemos encontrado especial dificultad en la tramitación de una queja en la que, pese a haberse ordenado y llevado a cabo el cierre definitivo de la actividad, no se ha procedido por parte del infractor al desalojo de sus herramientas, por lo que se han hecho las gestiones oportunas para que se inicie la ejecución subsidiaria por parte del Ayuntamiento del Puerto de la Cruz (Q16/219 y Q16/220), y nos hemos personado en las dependencias municipales para mantener reuniones con el Concejal del Área y el Técnico responsable de la tramitación del expediente en cuestión.

Es intención de esta Defensoría volver a resaltar en este apartado que la Administración debe ejercer sus competencias y no puede hacer dejación de sus funciones, destacando la importancia que en esta materia tiene el control o seguimiento de ciertas actividades, cuyo desarrollo puede tener una incidencia negativa en la salud de las personas, en su bienestar o en el medio ambiente.

## **Área de Seguridad Social**

### **1. Introducción.**

En el presente ejercicio se han llevado a cabo, durante 2017, 446 actuaciones.

Se recibieron 83 quejas nuevas del año 2017; 58 quejas se trasladaron al Defensor del Pueblo.

De las 22 quejas que se tramitaron en la Diputación del Común: 5 quejas fueron relativas a las Direcciones Provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social; 4 quejas relacionadas con las Direcciones Provinciales del Servicio Público de Empleo Estatal; 6 quejas cuyos organismos afectados eran las Direcciones Provinciales de la Tesorería General de la Seguridad Social; 2 quejas relativas al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria; 2 expedientes en los que los ciudadanos solicitaron el traslado de sus peticiones, relativas a las Pensiones, a la Mesa del Congreso de los Diputados; 2 quejas están pendientes de que los interesados aporten la información requerida y 1 queja del área de Justicia que se asignó por error al área de Seguridad Social.

3 quejas se inadmitieron por lo siguiente: 1 queja fue inadmitida por carecer esta Defensoría de competencias para supervisar el asunto planteado y no concurrir circunstancias para su traslado a otro organismo y 2 quejas fueron objeto de desistimiento.

### **2. Consideraciones generales.**

Como cada año, se han trasladado un buen número de quejas al Defensor del Pueblo Estatal, por pertenecer los organismos afectados a la Administración del Estado.

El Diputado del Común tramita, no obstante, aquellas quejas en las que se plantean problemas generales, como le autoriza el artículo 17.4 de la Ley 7/2001, de 31 de julio.

Dados los organismos afectados, no han recaído resoluciones en el área.

Las quejas que ha tramitado este Comisionado Parlamentario, sus motivos, los englobamos en: por las resoluciones administrativas que reciben en las que se les requiere, a la ciudadanía, para que devuelvan ingresos indebidos; por disconformidad con las denegaciones o cuantías de las prestaciones o subsidios y por demora en la respuesta a las solicitudes de los interesados.

### **3. Mediación del Diputado del Común.**

Sin embargo, sí que debemos destacar, que, en un buen entendimiento de lo que es el servicio y la función pública, siempre en interés de la ciudadanía, la buena diligencia de los organismos que nos ocupan, (los Directores Provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social, de la Tesorería General de la Seguridad Social y del Servicio Público de Empleo Estatal, de las provincias de Santa Cruz de Tenerife y de Las Palmas), con una excelente cooperación con el Diputado del Común, ha causado, que con la simple petición de información, (realizando así esta Diputación del Común una auténtica mediación conciliadora) primero, que no haya quejas abiertas de ejercicios anteriores a 2017, y segundo, que se resuelvan favorablemente al interesado, o por lo menos que no se les deje sin saber los motivos por lo que los organismos mencionados han dictado los actos administrativos consecuentes, erradicando el silencio administrativo como presumible respuesta a la ciudadanía, hecho que también celebramos.

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

### **1. Introducción.**

El área de Trabajo y Función Pública realizó, a través del personal que desempeña tales funciones, 1.610 gestiones directas, de las cuales, 1.463 fueron con ciudadanos y 147 con Administraciones Públicas canarias o entidades dependientes de aquellas.

Las actuaciones hacia la ciudadanía se realizaron mediante atención presencial en la oficina de la Defensoría, telefónicamente o a través de correo electrónico. Generalmente consistieron en el asesoramiento jurídico, la contestación a consultas electrónicas, y en la orientación para la confección de la respectiva queja. Con las Administraciones Públicas, las gestiones fueron telefónicas o vía correo electrónico y, en menor medida, presenciales, principalmente para agilizar la tramitación de las quejas ante el retraso en el envío de la información requerida.

Las quejas tramitadas en 2017 fueron doscientas veintinueve, de las cuales ciento veinte fueron presentadas ese año. Estas últimas, generaron mil cuarenta y cinco actuaciones.

Las inadmisiones fueron dieciocho. De ellas, doce por no aportar los ciudadanos la documentación requerida, dos por encontrarse el asunto objeto de la queja *sub iudice*, una por no ser competente el Diputado del Común en el asunto planteado y tres por duplicidad del motivo de la queja.

### **2. Consideraciones generales.**

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.

Este año, se comienza con la exposición de los estudios más destacados, y su resolución o estado, realizados por la Defensoría. Posteriormente se reseñan bloques que contienen los

tipos de queja más representativos, tratando de establecer grupos a pesar de la diversidad temática del fondo del asunto de las reclamaciones recibidas.

**-Impedimentos al voluntariado en la Cruz Roja.**

El Diputado del Común abrió una queja de oficio (Q16/553) para el estudio de la presunta vulneración de los derechos del personal laboral, en su condición de trabajadores y de ciudadanos, por parte de empresas concesionarias del servicio de transporte sanitario terrestre, en relación con la prohibición del desarrollo de actividades de voluntariado en la Cruz Roja.

El proceso de investigación llevó a realizar, a la empresa 'Servicios de Ambulancia García Tacoronte S.L.', un recordatorio del deber legal de respetar el ejercicio de la actividad voluntaria, que no puede ser causa justificativa de extinción del contrato de trabajo.

La queja fue archivada por solución, cuando la empresa, se comprometió al cierre y anulación de los expedientes abiertos a los trabajadores.

**-Acceso a la función pública: policía local.**

El Gobierno de Canarias aceptó la recomendación efectuada (Q16/1734) en la cual, en función de la aplicación de los principios de igualdad, mérito y capacidad, en el acceso a la función pública, se sugiere modificar la normativa de acceso a la Policía local en Canarias, permitiendo que aspirantes, mujeres u hombres, de cualquier talla puedan acceder a dichos cuerpos; estableciendo, como único criterio de exclusión, la no superación de las pruebas físicas que tienen por objeto determinar si cuentan con las capacidades físicas suficientes para el desempeño de las funciones policiales.

La Resolución fue aceptada, previo acuerdo de la Comisión de Coordinación de Policías Locales y la oportuna consulta pública.

**-Condiciones laborales de los técnicos de enfermería.**

El Diputado del Común abrió expedientes para el estudio de las condiciones de trabajo del personal que presta sus servicios, como técnicos de enfermería.

Uno de los supuestos (Q17/700), implica el estudio del desarrollo normativo de las funciones del referido colectivo, ahora reguladas en el obsoleto Estatuto del Personal Sanitario No Facultativo de la Seguridad Social del año 1973.

También se investiga, en un proceso continuado de obtención de información, (Q17/146) la equiparación de funciones del personal auxiliar de enfermería, así como su clarificación, en los centros sanitarios canarios. De igual manera, que los ratios de personal, el tipo de vinculación laboral y la supervisión de aquellos.

Por último, se ha solucionado el conflicto que se había producido, en el Hospital General de La Palma (Q16/1525), en relación a la compensación por las horas y servicios extraordinarios.

**- Ofertas de empleo público y provisión de puestos de trabajo.**

Las quejas recibidas obedecen a una variedad de motivos. Así, encontramos las realizadas a:

La Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias por disconformidad con el proceso selectivo vinculado a la Oferta Pública de Empleo. (Q17/154)

El Servicio Canario de Empleo por la disconformidad con la arbitrariedad en el proceso de selección para poder participar en un curso de formación impartido por un centro privado. (Q17/1030)

La Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias, por un nombramiento irregular. (Q17/51)

El Ayuntamiento de Tzacorte, por la falta de selección ante los múltiples llamamientos realizados en ofertas de empleo para prestar servicios en la referida Administración Pública; explicitando la referida Administración Pública que, quien remite los candidatos es el Servicio Canario de Empleo y, posteriormente, del total de los mismos, se realiza en Tzacorte la selección definitiva. (Q17/233)

La Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, por la falta de baremación de los méritos en un proceso selectivo. (Q17/252)

La Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, por no proceder al cambio de turno a reserva por discapacidad en las pruebas selectivas 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. (Q17/681)

El Cabildo de La Palma por no reconocer la discapacidad auditiva para que se tuviera en cuenta a efectos de contratación. (Q17/682)

El Consorcio de Emergencias de Gran Canaria, por falta de resolución de un proceso selectivo. (Q17/1053)

La Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, por disconformidad con el proceso selectivo vinculado a la Oferta Pública de Empleo; asunto solucionado, por cuanto el referido Departamento resolvió el recurso de alzada interpuesto por la reclamante. (Q17/268)

La Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias, por disconformidad con la puntuación y el orden asignado en los listados definitivos del procedimiento selectivo para ingreso y acceso a los Cuerpos de Profesores de Enseñanza Secundaria, Profesores de Escuelas Oficiales de Idiomas y Profesores Técnicos de Formación Profesional, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, correspondientes a las Ofertas de Empleo Público de los años 2015 y 2016. Se dictó una resolución por falta de respuesta y recomendó que se resolvieran los recursos de reposición interpuestos. (Q17/1130)

El Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, en referencia a la imposibilidad de presentarse a un proceso selectivo. (Q17/1760)

La Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, en relación con la reserva de un 5% de las plazas para personas con discapacidad, en las pruebas selectivas para el acceso a la condición de personal estatutario fijo en las 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 Salud. (Q17/786)

El Ayuntamiento de Arrecife, en relación a los criterios aplicados en la corrección de las pruebas vinculadas a la Oposición Libre, para el acceso a 15 plazas de Policía Local, en dicho municipio. (Q17/868)

El Cabildo de Fuerteventura, sobre la correspondencia entre funciones a desempeñar y titulación requerida en el concurso-oposición por el turno libre, de las plazas de funcionario de carrera incluidas en la Oferta de Empleo Público 2016. (Q17/1674)

La queja de un ciudadano, ante los Ayuntamientos de Las Palmas de Gran Canaria y Santa Cruz de Tenerife, por la exigencia de carecer de antecedentes penales, o tenerlos cancelados, para poder acceder a las plazas de policía local, en las Ofertas Públicas de Empleo, se encuentra en proceso de investigación. (Q17/1634)

La Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, para que se proceda a realizar un proceso de promoción interna: de celador a fisioterapeuta. (Q17/485)

La Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias por una sanción administrativa, por ausentarse del puesto de trabajo (Q17/540). Tras el proceso de investigación, la sanción fue revocada.

También se presentó queja ante la disconformidad con la evaluación realizada de los méritos, por parte de la Universidad de La Laguna (Q17/1566), en el concurso público para la adjudicación de contratos en régimen laboral temporal con cargo al Proyecto de investigación: "Los ecosistemas de niebla chileno-peruanos costeros ante el cambio climático: interacciones atmósfera-biosfera como soporte para la conservación de la biodiversidad.

#### **- Listas de empleo.**

Las quejas recibidas obedecen a una variedad de motivos. Así, encontramos las realizadas a:

La Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, por dilación en el proceso de constitución de la lista de empleo vinculada a las pruebas selectivas para el acceso a la condición de personal estatutario fijo en plazas básicas vacantes de las categorías de Ingeniero Técnico Industrial, Técnico Titulado Medio Ingeniero Técnico en Informática y Técnico Titulado Medio-Ingeniero Técnico en Telecomunicación en los órganos de prestación de servicios sanitarios del Servicio Canario de la Salud. La cuestión fue resuelta, con la aprobación de la lista definitiva. (Q16/662)

La Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias por falta de llamamiento a la lista de empleo correspondiente a la categoría profesional de Calefactor en los órganos de prestación de servicios sanitarios del Servicio Canario de la Salud. (Q17/1161)

El Cabildo de Gran Canaria, por la falta de cupo, para personas con discapacidad, en las listas de reserva para la provisión de plazas de carácter temporal del Instituto de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo insular. (Q17/546)

La Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, por dilación en el proceso de constitución de la lista de empleo vinculada a las pruebas selectivas en la oferta pública del Servicio Canario de Empleo, en la categoría de Trabajador Social. (Q17/1367)

La Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, por dilación en el proceso de constitución de la lista de reserva, del Grupo Técnico de la Función Administrativa, vinculada a las pruebas selectivas para el acceso a la condición de personal estatutario fijo en plazas básicas vacantes de diversas categorías de personal de gestión y de servicios en los órganos de prestación de servicios sanitarios del Servicio Canario de la Salud. (Q17/1197)

La Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, por dilación en el proceso de constitución de la lista de reserva, vinculada a las pruebas selectivas para el acceso a la condición de personal estatutario fijo en plazas básicas vacantes en la categoría de M - Ingeniero Técnico en Telecomunicaciones. (Q17/664)

#### **- Programas de empleo.**

Las quejas se presentaron por la actuación del:

Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, por falta de notificación del resultado de la selección para optar a los puestos de trabajo vinculados al 'Programa Extraordinario de Empleo Social 2017' (Q17/584) o por notificación telefónica (Q17/607)

Ayuntamiento de Valverde, por falta de motivación de la selección para optar a la selección a los puestos de trabajo vinculados al 'Programa Extraordinario de Empleo Social 2017'. (Q17/645)

#### **- Acoso laboral.**

La queja de oficio (Q16/1263), incoada para realizar un estudio de la intervención realizada en el Gobierno de Canarias, ante casos de situaciones que pudieran constituir acoso laboral, culminó con una Resolución general, aceptada por el Ejecutivo Autonómico.

La queja contra la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, por falta de actuación ante la denuncia de acoso laboral (Q16/397). El referido Departamento ha comunicado que está actuando de conformidad con lo articulado en el Protocolo de Actuación frente al Acoso Laboral en la Administración General del Estado.

El presunto acoso ocurrido en el Ayuntamiento de Telde (Q16/777), está siendo investigado por la Institución.

Otra queja se interpuso contra la Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias, instando la intervención ante un caso de acoso laboral (Q17/828).

Por último, se formuló queja contra el presunto trato inadecuado hacia un trabajador en la empresa BALTEN (Q17/1111). Ante ella, se produjo la intervención del Servicio Técnico de Prevención de Riesgos Laborales y se han mantenido varias reuniones con representantes tanto políticos como sindicales.

#### **- Incumplimiento del deber de respuesta de la Administración.**

Las quejas realizadas por falta de respuesta, por parte del Servicio Canario de Empleo, se

relacionan con una beca de transporte y de ayuda a la conciliación, vinculada al ‘Curso sobre implantación y animación de espacios comerciales’ (Q17/299), que se solucionó; con una ayuda para el transporte, para la realización del Curso: “Francés Atención al Público” (Q17/477) y el reconocimiento de su responsabilidad patrimonial (Q17/1024).

El Diputado del Común recordó, al Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria, su deber legal de respuesta, así como se le recomendó facilitar al ciudadano el certificado de su historial laboral (Q17/344) y la consulta del expediente profesional (Q17/345).

También se formuló queja, a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, por no responder a un escrito que refería la disconformidad con cuestiones surgidas al impartir un curso de “Gestión contable y gestión administrativa para auditoría” (Q17/387)

El Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife faltó a su deber de respuesta ante la solicitud de incoación de un procedimiento sancionador, (Q17/395) ante lo cual, se le recordó su deber y se le recomendó proceder en tal sentido.

Además, se recibieron quejas por falta de respuesta de las siguientes Administraciones Públicas: Ayuntamiento del Puerto de la Cruz (Q17/684); Ayuntamiento de Agüimes (Q17/810); Ayuntamiento de Tazacorte (Q17/1079); Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias (Q17/1089), solucionado; Hospital General de La Palma (Q17/1414), solucionado; Ayuntamiento de Telde por la negativa a incorporar determinados datos del trabajador reclamante en la página web municipal (Q17/1092); Cabildo Insular de La Palma, en relación a la ayuda mensual por familiar a cargo, establecida en el Convenio Colectivo del Personal Laboral de dicha Administración (Q17/849) y otras cuestiones (Q17/1096); Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, relacionado con el incumplimiento de los pliegos de condiciones de contratación del servicio de limpieza, así como, del convenio colectivo de limpieza de la provincia de Las Palmas. (Q17/1039) y con otras cuestiones genéricas (Q17/1052); Ayuntamiento de Valsequillo, por una multiplicidad de quejas referidas a condiciones laborales de la policía local del municipio (Q17/348; Q17/349; Q17/351; Q17/352; Q17/353; Q17/354; Q17/355; Q17/356; Q17/357; Q17/414; Q17/415; Q17/416; Q17/417; Q17/418; Q17/419; Q17/420; Q17/421; Q17/721; Q17/722; Q17/723; Q17/1026; Q17/1178; Q17/1255).

El Defensor recordó, a la Universidad de La Laguna su deber legal de resolución expresa en plazo (recurso de alzada), así como de su notificación y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello, si no lo hicieren. Tras la recomendación de que procediese en tal sentido, la queja se archivó por solución. (Q17/1048)

La recomendación realizada, en función de su deber legal, a la Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias, de responder al recurso de reposición presentado por una ciudadana, por disconformidad con la puntuación y el orden asignado en los listados definitivos de un proceso selectivo, en función de su deber legal, fue aceptada. (Q17/1130)

El Diputado del Común recordó, al Servicio Canario de la Salud su deber legal de resolución expresa en plazo (recurso de alzada), así como de su notificación y la responsabilidad de las autoridades y el personal personal competente para ello, si no lo hicieren. (Q17/1458)

Fue necesario dictar una resolución, al Ayuntamiento de Arrecife, sobre su deber legal de respuesta, una recomendación en dicho sentido (Q17/666), así como iniciar un proceso de investigación. (Q17/1362)

#### **- Indemnizaciones por razón del servicio.**

Las quejas realizadas por falta de abono de las retribuciones y las indemnizaciones por razón del servicio, se realizaron a:

La Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias por el procedimiento establecido para el pago de la indemnización correspondiente a la colaboración realizada en las pruebas selectivas para el acceso a la condición de personal estatutario fijo en plazas 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. (Q17/1004)

El Ayuntamiento de Arona por embargo improcedente de una cantidad del sueldo (Q17/1069) o retenciones superiores a las debidas (Q17/1071), de un empleado público. Tras el reconocimiento de la Administración Pública, del error, se encuentra en vías de solución.

El Cabildo insular de Tenerife, por impago de una parte de la cantidad que le correspondería, por sus servicios como becario en un proyecto de acceso a internet en centros públicos. (Q17/360)

El Diputado del Común dictó dos resoluciones, dirigidas al Ayuntamiento de Guía de Isora: la primera, de recordatorio del deber legal de respuesta y recomendación de que se realizara. Posteriormente, de recordatorio del derecho de los empleados públicos a percibir las retribuciones y las indemnizaciones por razón del servicio, así como una recomendación para que se abonaran las cantidades devengadas por la reclamante, en cualquier concepto retributivo. (Q17/1399)

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

El proceso de investigación continúa en la queja presentada por falta de adaptación de un puesto de trabajo, si bien la Consejería de Presidencia y Justicia del Gobierno de Canarias, ha comunicado a la Defensoría que, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de Administración General y Justicia, entiende que han realizado todos los trámites, que la normativa vigente de aplicación le atribuye, en el procedimiento de adaptación de puesto de trabajo por motivos de salud. (17/1472)

En proceso de tramitación se encuentra la queja realizada por la falta de entrega, por parte del Instituto Canario de Administración Pública de la certificación de haber finalizado el curso denominado "Incidencias y soluciones en la construcción de obra pública: carreteras de interés regional". (Q17/1658).

La falta de amparo legal en las Leyes de Presupuestos fue el motivo de la falta de abono de los premios de jubilación y permanencia, según confirmó la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias. (Q17/1279)

El Diputado del Común recordó, al Ayuntamiento de Tegueste, los derechos que la Constitución reconoce al trabajador y las materias que la Ley señala como objeto de negociación colectiva. En particular: el calendario laboral, horarios, jornadas, vacaciones, permisos, movilidad funcional y geográfica, así como los criterios generales sobre la planificación estratégica de los recursos humanos, en aquellos aspectos que afecten a condiciones de trabajo de los empleados públicos.

El objeto de la queja era el incumplimiento, por parte de la referida Administración Pública de tal deber legal. El expediente fue archivado por aceptación de la Resolución realizada por la Defensoría y, por tanto, encontrarse el asunto, en vías de solución. (Q17/15)

## **CAPÍTULO V**

### De las Actuaciones de Oficio



## CAPÍTULO V

### De las Actuaciones de Oficio

ACTUACIONES DE OFICIO	
Personas con discapacidad	8
Economía y Hacienda	2
Deportes	2
Justicia	2
Personas Mayores	1
<b>Total</b>	<b>15</b>

En el Diputado del Común se acordaron en el año 2017 quince nuevas investigaciones de oficio, al entender que las cuestiones que las motivaron afectan al interés general. También se tramitaron 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.

No cabe duda que las investigaciones de oficio que promueve esta Defensoría son una forma más de supervisar a la Administración Pública Canaria, en cuanto a la posible afeción de derechos y libertades constitucionales que puedan realizar la misma, por tanto, realizadas en beneficio de la sociedad.

Exponemos a continuación un breve resumen de ellas por materias o áreas de trabajo.

#### **Área de Personas dependientes y personas con discapacidad (8)**

Q17/276: queja de oficio sobre el Servicio de Ayuda a domicilio en el SAAD.

Según los datos incorporados al SAAD, al 31 de enero de 2017, hay en Canarias veinticuatro perceptoras de dicho servicio, lo que representa únicamente un 0,14 % del total de las prestaciones reconocidas.

Consta, que a iniciativa de la Administración Autónoma Canaria, se resolvió mediante la firma de convenios con diferentes ayuntamientos, incorporar la atención que venían prestando los respectivos municipios, a personas que tengan reconocida la situación de dependencia. Del resultado de ese trabajo, se han publicado hasta el momento sólo 10 convenios con corporaciones locales, todos en el año 2015 (Barlovento, Breña Alta, El Paso, Fuencaliente Puntallana, Santa Cruz de La Palma, Santa María de Guía, Tazacorte, Tijarafe y Valverde). A esto se une, que en este año 2017, la única adenda que conocemos se corresponde con el Convenio con el Ayuntamiento de Santa María de Guía, publicada el pasado día 23 de enero del año en curso.

Solicitado informe a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, estamos a la espera de su respuesta.

Q17/277: relativa a la publicidad de los Convenios Anuales para cofinanciar el SAAD, entre el Gobierno de Canarias y los Cabildos.

Esta queja se archivó por solución al encontrar publicados en el Boletín Oficial de Canarias los correspondientes a los siete cabildos insulares del año 2016.

Q17/278: relativa a la existencia de listas de espera en los Cabildos para el acceso a recursos públicos incorporados al SAAD.

Del resultado de esta actuación se obtienen datos relativos a número de personas por tipología de recursos. Al ser los tiempos de respuesta distintos, incluso dos corporaciones insulares (Gran Canaria y La Palma) no han remitido sus datos a tiempo del cierre de este ejercicio, nos parece más adecuado abordar este asunto en el informe correspondiente al próximo año.

Q17/300: sobre los avances en la elaboración y aprobación del Plan Autonómico para la Prevención de la Autonomía Personal, como exige el nuevo sistema SAAD.

Por acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, se establecen en el año 2013, los criterios, recomendaciones y condiciones mínimas para la elaboración de los planes autonómicos de prevención de las situaciones de dependencia y promoción de la autonomía personal, para lo que se debió crear una Comisión Técnica interadministrativa, con el fin de su elaboración en el plazo de doce meses. No se conoce en Canarias de la creación de esa comisión, o en su caso, de que se haya elaborado el citado plan.

Mediante informe del 28 de junio de 2017, la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, comunica que se encuentra en estos momentos realizando un análisis, teniendo en cuenta que son los Cabildos quienes tienen el encargo de gestionar la red de servicios públicos, propios o concertados, de atención a las personas dependientes, debiendo contar con ellos para la definición e implementación de dicho servicio.

Valorando la respuesta decidimos acordar el archivo de la queja al entender que el asunto se encuentra en vías de solución.

Q17/302: relativa al servicio de teleasistencia en el marco del SAAD.

A 31 de diciembre de 2016, en nuestra Comunidad Autónoma, son 8.520 las personas que tiene un reconocimiento de dependencia moderada grado I, otras 10.475 son dependientes severos grado II y 11.768 son grandes dependientes grado III.

El servicio de teleasistencia, aporta un elemento de innovación tecnológica mediante el uso de las tecnologías de la comunicación y de la información, que funciona como un mecanismo de respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, por motivos de seguridad, soledad o aislamiento. Que en nuestro territorio han terminado en algunos casos, con resultado de muerte.

Compartiendo la administración autonómica nuestra valoración sobre su escasa implantación, se nos comunica el 26 de junio de 2017, que siendo en principio un servicio pensado para los dependientes moderados, cuya incorporación al SAAD quedó aplazada hasta el 1 de julio de 2015, en el caso de nuestro territorio se les ofrece de forma gratuita como un servicio complementario, y se otorga junto con otras prestaciones. Estiman un incremento de 1.000 usuarios entre junio a septiembre de 2017, con el objetivo de cerrar el año con 1.200 usuarios, llegando en el año 2018 a los 2.000 usuarios.

Q17/303: sobre la atención a los menores de 3 años en el ámbito del SAAD.

A la vista del informe remitido por la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, están trabajando en la elaboración del Plan de Atención temprana dirigido a población infantil de 0 a 6 años, al tiempo que se mantiene la actividad de apoyo a los menores que tienen un grado de discapacidad, o riesgo de tenerla.

Con fecha 7 de octubre de 2016, se mantiene la primera reunión sobre dicha estrategia, que involucra además, a la Consejería de Educación y a la Consejería de Sanidad.

Producidos esos avances en el diseño del plan, resolvimos el archivo de nuestra actuación por encontrarse el asunto en vías de solución.

Q17/411: relativa a la necesidad de apoyo multiprofesional y del sistema socio-sanitario para joven de la isla de Gran Canaria, con Programa Individual de Atención del SAAD.

La frustrada institucionalización de un joven con pluridiscapacidad, en recurso residencial fuera de su isla de origen, motivó que sus padres optaran por constituirse en cuidadores no profesionales en el hogar familiar.

En ese sentido, la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, comunican que precisamente habían aprobado un nuevo Programa Individual de Atención, que modifica el anterior que reconocía el derecho a plaza residencial, por el que reconoce una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

Considerando que el abordaje de los apoyos para este ciudadano requiere de la intervención de otras administraciones, se ha requerido posterior informe a la Consejería de Sanidad, a través de la Dirección General de Programas Asistenciales, estando a la espera de recibir respuesta.

Q17/1569: sobre previsiones para la aplicación de la normativa estatal en materia de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, superado el plazo establecido del 4 de diciembre de 2017, para varias de las exigibilidades de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación.

Pendiente de respuesta de la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, así como de la Federación Canaria de Islas y Federación Canaria de Municipios.

### **Área de Justicia (2)**

Q 17/253. La Queja de Oficio referenciada se incoó, a partir del informe que nos remitió el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 1 de los Llanos de Aridane para la queja Q 16/1729. En él nos trasladaban la necesidad de aumentar la plantilla, como aconsejó el Consejo General del Poder Judicial en 2012, y las bajas sin cubrir.

Se solicitó informe a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, que respondió que en el año 2017 “(...) el volumen de entrada de asuntos va a ser ligeramente inferior(...)” y, por otra parte, que “(...) los datos globales indican que el Juzgado está por debajo del módulo establecido, en este caso, en civil, pero siendo Mixto, también en el ámbito penal está muy por debajo del módulo previsto de diligencias penales.(...)”

Q 17/1588. Se inició tras recibir el informe para la queja con referencia Q 17/973, en el que el Juez del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 2 de Arucas concluía solicitando la mediación del Diputado del Común para que se hicieran efectivas sus demandas de medios materiales y, sobre todo, personales.

La Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia no ha remitido el informe solicitado. Se ha reiterado la petición.

### **Área de Economía y Hacienda (2)**

Q17/620: Investigación de oficio tendente a conocer las medidas adoptadas, y si no las hubieren llevado a cabo, para sugerir a los cabildos insulares de Tenerife, Gran Canaria, La Palma, Lanzarote, La Gomera, Fuerteventura y El Hierro, que faciliten la asistencia a aquellos ayuntamientos de su respectiva isla que lo soliciten y acrediten no disponer de recursos propios suficientes para ofrecer asesoramiento a los vecinos, en relación al procedimiento de reclamación extrajudicial establecido en el Real Decreto 1/2017, de 20 de enero, relativo a la devolución de las cantidades abonadas en exceso a las entidades bancarias, en virtud de la inclusión de cláusulas suelo abusivas en los préstamos hipotecarios con interés variable.

A la vista de la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 21 de diciembre de 2016, el gobierno de la nación aprobó el Real Decreto Ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo al objeto de facilitar a los consumidores, acuerdos con las entidades de crédito en relación a las devoluciones de las

cláusulas suelo de sus préstamos hipotecarios con interés variable. La citada normativa obliga a las entidades financieras a establecer un sistema de reclamación previo a la vía judicial que puedan instar las personas afectadas. Se pretende con este sistema de reclamación extrajudicial evitar la vía judicial, reducir costes y una solución rápida con acuerdo. Por ello, el Real Decreto Ley obliga a partir del pasado 23 de febrero a las entidades financieras a establecer un procedimiento y dar una respuesta a las reclamaciones en un plazo máximo de tres meses. Los afectados por cláusulas suelo en sus préstamos hipotecarios, con déficit de información a la firma de los mismos, tienen la posibilidad de acudir a este procedimiento en defensa de sus legítimos intereses, sin necesidad de acudir a la vía judicial, para la cual, en principio necesitarán contar con asesoramiento cualificado. Ahora bien, igual que la mayoría de las personas que firmaron los préstamos sin los conocimientos e información necesarios, nos encontramos con el mismo problema a la hora de reclamar a las entidades financieras y en el momento en que empiecen a recibirse las respuestas de éstas. De hecho, se ha incrementado el número de personas que se dirigen a esta Defensoría para saber si sus hipotecas tienen cláusula suelo, y los pasos a seguir para reclamar las cantidades abonadas en exceso. Se han recibido todos los informes solicitados, salvo el del Cabildo insular de Tenerife.

Q17/1559: Investigación de oficio al Ayuntamiento de Adeje, para determinar si podría haberse producido la falta de cobro del Impuesto de Bienes Inmuebles de un solar urbano, con vivienda construida desde el año 2010, de 222 metros cuadrados, con merma de recursos para la Administración, información que ya fue solicitada en una queja anterior del área de Política Territorial, y de la que el citado Ayuntamiento de Adeje hizo caso omiso. En diciembre de 2017 informó el citado Ayuntamiento que, hasta el año 2010 tributó por el valor catastral del solar, y a partir del ejercicio de 2011 tributó por el valor catastral del inmueble y del solar, por lo que la investigación está en vías de solución.

### Área de Deportes (2)

Q17/80: Investigación de oficio al Ayuntamiento de la Villa de Ingenio, sobre el estado de abandono de las instalaciones deportivas municipales. Por publicaciones de los medios de comunicación, redes sociales con amplios reportajes fotográficos, y por consultas al Diputado del Común, sobre el estado de las instalaciones deportivas municipales, aparentemente abandonadas, con el menoscabo de las inversiones realizadas en las mismas, y el perjuicio a los deportistas, que se están viendo abocados a desplazarse a los municipios colindantes para poder desarrollar sus actividades deportivas, es necesario conocer la realidad de la situación, y si las autoridades municipales tienen previsto su corrección. Informó el citado Ayuntamiento que se estaban buscando soluciones económicas externas y se habían aumentado las partidas presupuestarias para mejorar las instalaciones deportivas del municipio. La queja se archivó al estar en vías de solución.

Q17/1767: Investigación de oficio al Cabildo Insular de La Palma, sobre la carencia de Albergue de animales domésticos abandonados en la Isla de La Palma. La queja se dirige a investigar y a sugerir al Cabildo insular de La Palma, -que si bien corresponde a los Ayuntamientos la competencia de recogida de animales abandonados, y que con tal objeto, los Ayuntamientos acordarán la asignación de los medios materiales y humanos necesarios, o concertarán la realización de dicho servicio con el Cabildo Insular y la Consejería competente-, el cumplimiento del compromiso adoptado por unanimidad en el pleno de 2008, de construir un albergue de animales domésticos abandonados de ámbito insular. A 31 de diciembre de 2017 se está pendiente de la remisión de informe por parte del mencionado Cabildo.

**Área de Personas Mayores (1)**

Q17/318: Sobre posible situación de desprotección de persona mayor en la isla de La Palma, de la que se está recabando informe del Ayuntamiento de Puntallana, para que a través de los servicios sociales municipales, puerta de entrada al sistema públicos de apoyos sociales, se nos informe del conocimiento que tienen de esa circunstancias personal y/o socio-familiar, como también, de las actuaciones que han realizado en favor de esta persona si ya estuviesen interviniendo.

La investigación está en trámite.



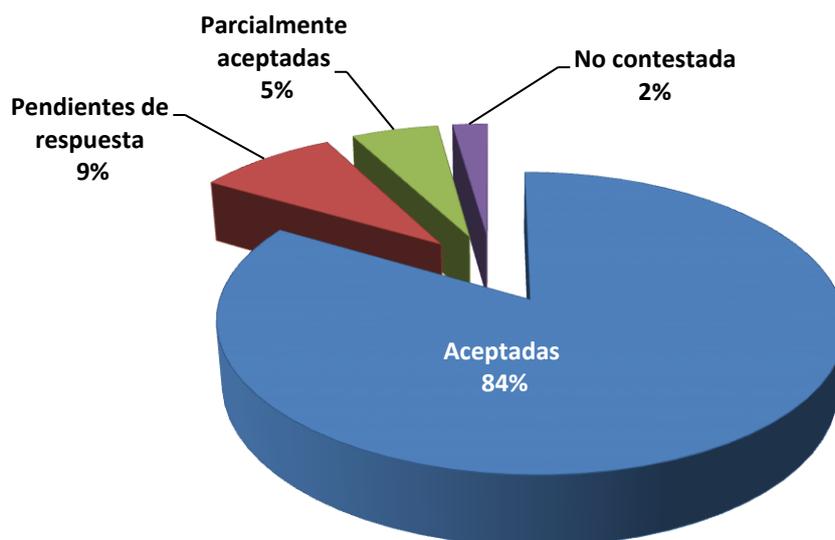
**CAPÍTULO VI**  
De las Resoluciones del Diputado del Común



## CAPÍTULO VI

### De las Resoluciones del Diputado del Común

RESOLUCIONES EMITIDAS	182
Aceptadas	152
Pendientes de respuesta	16
Parcialmente aceptadas	10
No contestadas	4



El Diputado del Común con ocasión de la tramitación de sus quejas, 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 ellas, con el fin de 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 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](http://www.diputadodelcomun.org), bajo el epígrafe de Decisiones, a la que invitamos a acudir a aquellas personas que quieran conocer, en profundidad, las razones y consideraciones de cada una.

En todas las resoluciones se informa al final de la misma si ha sido *aceptada* 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 contestación 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 ciento ochenta y dos (182) resoluciones, lo que supone un incremento con respecto al año anterior (106) de un 72 por cien. Fueron aceptadas en su integridad 152, lo que representa el 97,6 por cien de las que había vencido el plazo de respuesta (162). Cuatro 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 cuatro, lo que representa una reducción del cuatrocientos veinticinco por cien, de las que se informará a continuación la dependencia o el órgano administrativo que no ha cumplido con su obligación legal de dar la respuesta expresa oportuna en plazo, salvo las de la materia del menor y familia que se da cuenta en el Capítulo VIII de este informe, pero que, no obstante, como existe la obligación ineludible de responder a las resoluciones de esta Defensoría Canaria, podrán ser aceptadas o no, finalmente, y en este último caso, de forma motivada. Diez fueron parcialmente aceptadas y no existe ninguna rechazada en su totalidad.

### **Área de Política Territorial**

Q17/923: Resolución a la Directora Ejecutiva de la Agencia de Protección del Medio Natural por la que se le recordaron los siguientes deberes legales: de colaborar con carácter preferente y urgente en las actuaciones del Diputado del Común, y con ello, responderle en los plazos legales que establece la Ley 7/2001 del Diputado del Común; de tramitar con celeridad los procedimientos de oficio tendentes a determinar la protección de la legalidad urbanística infringida.

*Resolución aceptada.*

Q16/1237: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó, a la Alcaldía del Ayuntamiento de Ingenio, su deber legal de: inscribir sus bienes inmuebles en el Catastro Inmobiliario, como el no exigir a los ciudadanos documentos que no vengan impuestos por la normativa de aplicación; también, con la recomendación de que se tramitara el correspondiente procedimiento expropiatorio instado por el ciudadano, por la presunta ocupación por vía de hecho de parte de su inmueble.

*Resolución aceptada.*

Q14/782: Resolución del Diputado del Común por la que se remite al Ministerio Fiscal informe sobre posibles ilícitos penales detectados en la tramitación de la queja, tales como estafa inmobiliaria, falsedad documental y prevaricación administrativa (estos últimos por la gestión del Ayuntamiento de Telde), entre otros.

*Resolución pendiente de respuesta.*

Q16/825: Resolución del Diputado del Común por la que se recordaron, al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Haría, los siguientes deberes legales: el de resolver todas las solicitudes y cuestiones que los ciudadanos les planteen, ex art. 42 y 89 de la entonces vigente Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, aplicable a las solicitudes del ciudadano interesado en la presente queja, hoy arts. 21 y 88 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

*Resolución aceptada.*

Q14/782: Resolución del Diputado del Común por la que se le aclara y se le indica, al Notario autorizante de la escritura de compraventa de una vivienda, las cuestiones urbanísticas y constructivas omitidas en la misma, tales como la Licencia de Obra, la Licencia de Primera Ocupación del Edificio y la Cédula de Habitabilidad de la vivienda como el Libro del Edificio, entre otras, que perjudican a la parte más débil del contrato, el consumidor-comprador; se le

especifica cuál es el papel de los defensores del pueblo; así como, se le sugiere que se corrija la escritura al citar normativa no vigente en el instrumento público. Por último se le aclara el alcance del principio de exactitud registral, en relación a los inmuebles divididos horizontalmente que han accedido al Registro de la Propiedad, en relación con el uso improcedente de la expresión cuerpo cierto empleada, en detrimento del consumidor-comprador de la vivienda.

*Resolución no contestada.*

Q15/1404: Resolución del Diputado del Común por la que se reiteró la falta de respuesta a la anterior Resolución que se le había remitido, al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Gáldar, por la que se le Recordaron los siguientes deberes legales: de aplicar el Derecho vigente al que está sujeto esa Administración municipal, siguiendo los criterios jurisprudenciales del Tribunal Constitucional y del Tribunal Supremo; de resolver expresamente, todas las solicitudes que le haga la ciudadanía; de acusar recibo de las solicitudes así como, de informar del contenido del art. 44.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; de tramitar y resolver, de forma expresa, como notificar el procedimiento de Responsabilidad Patrimonial incoado mediante el escrito presentado por la interesada.

*Resolución no contestada.*

Q15/1688: Resolución del Diputado del Común, al Concejal de Urbanismo del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, sobre la obligación legal que tiene el infractor urbanístico de demostrar que su obra ilegal está completamente terminada, y no la propia Administración que ostenta las facultades de Disciplina Urbanística, con la recomendación de que comprobara, con sus propios técnicos, si la obra ilegal estaba o no totalmente terminada.

*Resolución no contestada.*

Q16/760: Resolución del Diputado del Común por la que se recordaron, al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Haría, los siguientes deberes legales: el de resolver, todas las solicitudes y cuestiones que la ciudadanía les planteen, de forma expresa y dentro del plazo fijado en la normativa vigente, y, el de acusar recibo de todas las solicitudes de la ciudadanía e informarles del contenido del art. 44.2 de la LRJPAC, del plazo con que cuenta la Administración para resolver el procedimiento administrativo y de, los posibles efectos del vencimiento de dicho término.

*Resolución aceptada.*

Q16/1181: Resolución del Diputado del Común por la que se remite al Ministerio Fiscal informe sobre posibles ilícitos penales detectados en la tramitación de la queja, principalmente, prevaricación administrativa y urbanística, por la actuación de la Agencia de Protección del Medio Natural.

*Resolución aceptada.*

Q16/1683: Resolución del Diputado del Común por la que se recordaron, al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, los siguientes deberes legales: el de resolver todas las solicitudes y cuestiones que los ciudadanos les planteen, ex art. 42 y 89 de la entonces vigente Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, aplicable a las solicitudes de la ciudadana interesada en la presente queja, hoy arts. 21 y 88 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

*Resolución aceptada.*

### **Área de Justicia**

Q16/1710: Resolución del Diputado del Común por la que se recomendaba al Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma que, en lo sucesivo, todos los ciudadanos que se dirigieran a esa Corporación recibieran la información que corresponde, de acuerdo con la normativa que regula este derecho. Y que, de ahora en adelante, todo acuerdo que se adopte como consecuencia de denuncia venga debidamente motivado y exprese los recursos que procedan contra el mismo, aun cuando se decida el archivo, sin pasar siquiera por la fase de información previa.

*Resolución aceptada.*

Q17/678.- Resolución del Diputado del Común por la que se recomendaba al Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife que, previos los correspondientes trámites, adoptara el correspondiente acuerdo, orientado al nombramiento, con carácter general, de Letrado del Turno de Oficio con despacho en la isla en la que resida el ciudadano que lo solicita.

*Resolución parcialmente aceptada.*

Q17/759: Resolución del Diputado del Común por la que se recomendaba a la Agrupación Local del psoc de Santa Cruz de Tenerife que, a la mayor brevedad, trasladara a los órganos competentes la situación expuesta por la interesada en su queja, a fin de que se procediera a su subsanación, con la consiguiente tramitación de la afiliación, al objeto de que pudiera participar, en su caso, en otros niveles del proceso de Primarias y colaborar en las actividades del Partido y en los distintos procesos congresuales pendientes.

*Resolución aceptada.*

Q17/1501: Resolución del Diputado del Común por la que se recomendaba a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias que, en cumplimiento del mandato constitucional derivado de los artículos 24.1, 117 y 118 de la Carta Magna, y con la participación de las administraciones y organismos afectados, se adoptaran las medidas necesarias para culminar, a la mayor brevedad, la ejecución de la Sentencia de Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, sede de Las Palmas, recaída en el Procedimiento Ordinario nº (...) /12, indicando, en caso de aceptación, las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma.

Dicho organismo respondió que actuaría en consonancia con las recomendaciones de esta Institución, pero sin indicar las medidas a adoptadas, por lo que se ha solicitado que las concreten en el término de quince días.

*Resolución pendiente de respuesta.*

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

Q17/302 Recomendación dirigida a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, de que se tomen las medidas necesarias para generalizar el reconocimiento del derecho al servicio de teleasistencia en el marco del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, con especial urgencia para aquellas personas dependientes que vivan solas, y entre estas, a las personas mayores.

*Resolución pendiente de respuesta.*

Q17/389 Recomendación dirigida a: Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda; y Cabildo de Gran Canaria por demora en la aprobación de Programa Individual de Atención, que está relacionado con la gestión de lista de espera para acceso a recursos de apoyo para personas dependientes, en este caso, con grandes dependencias.

*Resolución aceptada.*

Q17/390 Recomendación dirigida a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad por demora en la tramitación de procedimiento del grado de discapacidad, así como de las razones por la que a pesar del Convenio suscrito con el Cabildo de La Palma, no mejoran los plazos de resolución.

*Resolución aceptada.*

Q17/1082 Recomendación dirigida a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad por demora en la tramitación de procedimiento del grado de discapacidad, así como de las razones por la que a pesar del Convenio suscrito con el Cabildo de La Palma, no mejoran los plazos de resolución.

*Resolución aceptada.*

Q17/1329 Recomendación dirigida a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad por demora en la tramitación de procedimiento del grado de discapacidad, así como de las razones por la que a pesar del Convenio suscrito con el Cabildo de La Palma, no mejoran los plazos de resolución.

*Resolución pendiente de respuesta.*

### **Área de Servicios Públicos**

Q16/1139: 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 permitiera el ejercicio del derecho de acceso a la información y documentación solicitada por un Consejero.

*Resolución aceptada.*

Q15/1367: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Granadilla de Abona por la que se recomendó la adopción de las medidas que se estimaran oportunas, para dictar resolución expresa, en cumplimiento de su obligación legal de resolver, dictando resolución con los fundamentos que por esa Administración Pública se consideraran procedentes en derecho, resolviendo sobre lo solicitado, para que por el interesado puedan conocerse los argumentos de fondo en los que, en su caso, se fundamente la resolución administrativa y pueda valorar si debe asumir los costes a los que el recurso en vía jurisdiccional le obligaría, en última instancia.

*Resolución pendiente de respuesta.*

Q17/1398: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de la Villa de Hermigua por la que se recomendó se permitiera el acceso al ciudadano al grupo de whatsapp municipal, garantizando así el ejercicio del derecho fundamental establecido en el artículo 20 de la Constitución Española y se sugirió se adecuara la Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica de ese Ayuntamiento, aprobada el 3 de noviembre de 2017, a la normativa vigente, evitando citar leyes derogadas, como es, La Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

*Resolución pendiente de respuesta.*

Q16/1579: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Tías por la que se recomendó que se adoptaran las medidas oportunas que procedieran para posibilitar los enterramientos según el rito musulmán y se sugirió que se estudiara, como responsable del servicio del cementerio, la posibilidad de alcanzar un acuerdo con la Comunidad Musulmana, aunando

esfuerzos y voluntades de forma decidida para llegar al consenso en la toma de decisiones necesarias para posibilitar los enterramiento según el rito musulmán.

*Resolución aceptada.*

### **Área de Obras Públicas**

Q15/144: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Antigua se recordó el deber legal de dar estricto cumplimiento a lo establecido en *artículo 20 y 91.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, en los procedimientos en materia de responsabilidad patrimonial y se recomendó que se adoptaran las medidas oportunas que procedieran para que acomodaran su actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el *artículo 103 (CE) y artículo 3 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público*, resolviendo el procedimiento de responsabilidad patrimonial objeto de queja.

*Resolución aceptada parcialmente.*

Q15/588: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Los Realejos por la que se recordó el deber legal de dar estricto cumplimiento a lo establecido en *artículo 20 y 91.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, en los procedimientos en materia de responsabilidad patrimonial y se recomendó que se adoptaran las medidas oportunas que procedieran para que acomoden su actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el *artículo 103 (CE) y artículo 3 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público*, resolviendo el procedimiento de responsabilidad patrimonial objeto de queja.

*Resolución pendiente de respuesta.*

Q15/926: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de la Victoria de Acentejo por la que se recordó el deber legal de dar estricto cumplimiento a lo establecido en *Ley de 16 de diciembre de 1954, de Expropiación Forzosa* y se recomendó que se adoptaran las medidas oportunas que procedieran para que acomoden su actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el *artículo 103 (CE) y artículo 3 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público*, resolviendo el procedimiento de responsabilidad patrimonial objeto de queja.

*Resolución pendiente de respuesta.*

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

Q16/998: Resolución a la Mutua de Accidentes de Canarias (MAC)I por la que se recomendó que se adoptaran las medidas oportunas que procedieran, para coordinarse con los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales del Hospital Universitario de Nuestra Señora de Candelaria y del Hospital Universitario de Canarias, para que se reconozca la prestación de riesgo durante el embarazo, en los casos que procedan, dada la complejidad y dificultad de la adaptación de los puestos de trabajo en entornos hospitalarios de Atención Especializada, todo ello, en aras de la salvaguarda de la salud de las enfermeras embarazadas y de la protección a la maternidad, *artículo 26 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales*, reflejo de la *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo*, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, que contempló la necesidad de adoptar medidas en este ámbito, como parte integrante del derecho de la mujer a la igualdad efectiva en el trabajo.

*Resolución aceptada.*

**Área de Servicios Sociales**

Q1121/2017: 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 2017, 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 humanos, materiales y técnicos precisos para ello.

*Resolución pendiente de respuesta.*

**Área de Educación**

Q16/968: Resolución en la que se recomendó a la Consejería de educación y Universidades del Gobierno de Canarias la modificación en los criterios de admisión de alumnado en los centros educativos públicos para el curso escolar 2017/2018, incorporando la condición legal de familia monoparental como criterio a baremar, a fin de garantizar un acceso al sistema educativo en igualdad de condiciones.

*Resolución aceptada parcialmente.*

**Área de Medio Ambiente**

Q17/50: Recomendación al Ayuntamiento de Arrecife en cuanto a las irregularidades habidas durante la tramitación de un expediente relativo a la extracción de áridos, para que se adopten las medidas cautelares precisas y se ordene la inmediata suspensión de las obras.

*Resolución pendiente de respuesta.*

**Área de Economía y Hacienda**

Q16/948: Resolución al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife sobre un embargo realizado en la cuenta corriente del interesado, por varios procedimientos de apremio tendentes al cobro de deuda devengada por el Impuesto Sobre Vehículos de Tracción Mecánica de dos vehículos titularidad del mismo, con la Recomendación de declarar nulas de pleno derecho, y sin efectos, las providencias de apremio, al no ser ajustadas a Derecho las notificaciones edictales de las mismas.

*Resolución aceptada.*

Q16/1299: Resolución al Ayuntamiento de Arafo sobre la notificación en periodo ejecutivo de una Tasa de Recogida de Basuras, y por la falta de contestación a Recurso de Reposición contra la Providencia de Apremio. Asimismo, falta de notificación del Alta en el Padrón Municipal, con la recomendación de declarar nulas de pleno derecho, y sin efectos, las liquidaciones de la Tasa de Recogida de Basuras, incluso las providencias de apremio, al no ser ajustada a Derecho la notificación edictal del Alta en el Padrón Municipal.

*Resolución aceptada*

**Área de Actividades Clasificadas.**

Q16/976: Resolución por la que se recomendó al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna que adopte las medidas necesarias para evitar las molestias que ocasiona el comportamiento incívico de un vecino, garantizando el respeto a su derecho al descanso y a un medioambiente adecuado.

*Resolución aceptada parcialmente.*

Q16/1337: Resolución por la que se recomendó al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria comprobar las condiciones de una instalación deportiva (canchas de padel) y se realicen las modificaciones necesarias para corregir o disminuir el nivel de ruido que padecen los vecinos.  
*Resolución pendiente de respuesta.*

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

Q17/1197: Resolución en la que se recordó, a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, el deber legal de aprobación de la lista de reserva del Grupo Técnico de la Función Administrativa, vinculada a las pruebas selectivas para el acceso a la condición de personal estatutario fijo en plazas básicas vacantes de diversas categorías de personal de gestión y de servicios en los órganos de prestación de servicios sanitarios del Servicio Canario de la Salud.

De igual manera, se recomendó cumplir el mandato legal referido.

*Resolución aceptada.*

Q17/664: Resolución en la que se recordó, a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, 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, se recordó que el criterio de celeridad, se impulsará de oficio en todos sus trámites

*Resolución aceptada.*

Q15/50: Resolución en la que se recomendó, al Servicio Canario de Empleo, elaborar un estudio y análisis, actualizado, sobre la situación del grupo de desempleados de larga duración en Canarias, con la finalidad de elaborar propuestas específicas para el colectivo referido.

*Resolución aceptada.*

Q16/553: Resolución en la que se recordó, a la empresa servicios de Ambulancia (...), su deber legal de respetar el ejercicio de la actividad voluntaria, que no puede ser causa justificativa de extinción del contrato de trabajo.

*Resolución aceptada.*

Q17/344: Resolución en la que se recordó, al Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria, 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, se recomendó facilitar al interesado la documentación requerida.

*Resolución pendiente de respuesta.*

Q17/345: Resolución en la que se recordó, al Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria, 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, se recomendó facilitar al interesado la documentación requerida.

*Resolución pendiente de respuesta.*

Q17/395: Resolución en la que se recordó, al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, 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, se recomendó facilitar al interesado la documentación requerida.

*Resolución aceptada.*

Q17/1458: Resolución en la que se recordó, al Servicio Canario de la Salud, su deber legal de resolución expresa en plazo (recurso de alzada), así como de su notificación y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello, si no lo hicieren; De igual manera, se recomendó resolver el recurso interpuesto.

*Resolución pendiente de respuesta.*

Q17/1130: 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; De igual manera, se recomendó resolver los recursos interpuestos.

*Resolución aceptada.*

Q17/1048: Resolución en la que se recordó, a la Universidad de La Laguna, su deber legal de resolución expresa en plazo (recurso de alzada), así como de su notificación y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello, si no lo hicieren. De igual manera, se recomendó resolver el recurso interpuesto.

*Resolución aceptada.*

Q16/1627: 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, así como de su notificación y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello, si no lo hicieren; De igual manera, se recomendó dar respuesta a los escritos presentados.

*Resolución aceptada.*

Q16/1734: Resolución dirigida al Gobierno de Canarias en la cual, en función de la aplicación de los principios de igualdad, mérito y capacidad, en el acceso a la función pública, se sugiere modificar la normativa de acceso a la policías locales en Canarias, permitiendo que aspirantes, mujeres u hombres, de cualquier talla puedan acceder a dichos cuerpos; estableciendo, como único criterio de exclusión, la no superación de las pruebas físicas que tienen por objeto determinar si cuentan con las capacidades físicas suficientes para el desempeño de las funciones policiales.

*Resolución aceptada.*

Q16/790: 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, así como de su notificación y la responsabilidad de las autoridades y el personal competente para ello, si no lo hicieren; También se recordó el deber de adaptar el trabajo a la persona y a reducir los efectos del mismo en la salud.

*Resolución aceptada.*

Q16/1263: Resolución en la que se recordó, a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias, su deber legal de velar por la seguridad y salud del trabajador. También recomendó desarrollar o instar el desarrollo de una norma que contenga un protocolo que establezca las medidas preventivas y formativas adecuadas, para erradicar el acoso laboral, y el procedimiento de actuación ante conductas susceptibles de ser calificadas como acoso psicológico en el trabajo. La disposición normativa será de aplicación al personal que preste servicios para la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias; así como, en su caso, a los organismos públicos vinculados o entidades dependientes de aquella.

*Resolución aceptada.*

Q16/1399: Resolución en la que se recordó, al Ayuntamiento de Guía de Isora, 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, se recordó el deber de abonar las retribuciones y las indemnizaciones por razón del servicio. Por último, se recomendó abonar a la reclamante las cantidades devengadas por el trabajo realizado, en cualquier concepto retributivo.

*Resolución pendiente de respuesta.*

Q17/1634: Resolución en la que se recordó, a los Ayuntamientos de: Las Palmas de Gran Canaria y Santa Cruz de Tenerife, el principio de igualdad en el acceso a la función pública.

*Resolución pendiente de respuesta.*

Q17/1197: Resolución en la que se recordó, a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, su deber legal de aprobación de la lista en el plazo de máximo de seis meses, tras la finalización del proceso selectivo. De igual manera, se recomendó instar la realización de las actuaciones necesarias para que se proceda a la aprobación de la lista de reserva del Grupo Técnico de la Función Administrativa, vinculada a las pruebas selectivas para el acceso a la condición de personal estatutario fijo en plazas básicas vacantes de diversas categorías de personal de gestión y de servicios en los órganos de prestación de servicios sanitarios del Servicio Canario de la Salud.

*Resolución pendiente de respuesta.*

Q17/15: Resolución en la que se recordó, al Ayuntamiento de Tegueste, los derechos que la Constitución reconoce al trabajador y las materias que la Ley señala como objeto de negociación colectiva. En particular: el calendario laboral, horarios, jornadas, vacaciones, permisos, movilidad funcional y geográfica, así como los criterios generales sobre la planificación estratégica de los recursos humanos, en aquellos aspectos que afecten a condiciones de trabajo de los empleados públicos.

*Resolución aceptada.*

## **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.**

A través de este capítulo se resalta la falta de remisión en plazo por algunas Administraciones Públicas de Canarias (AAPP) de los informes solicitados por el Diputado 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 investigación de la queja. Por ello, señalamos que las AAPP que así actúan no responden al concepto de *Buena Administración*, y, por ende, de *Buen Servicio a la Ciudadanía*, aparte de faltar, con dicha actitud, a la *Transparencia* administrativa

Las actuaciones que se realizan en el Diputado del Común, en orden a que se nos remita la información solicitada para la investigación de las quejas son las siguientes: si una AAPP no remite su información en el plazo de 15 días (se entienden hábiles), 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, de nuevo, venciera este mismo, se le declarará Obstruccionista y Entorpecedor de la labor de esta Defensoría.

Por tanto, 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.

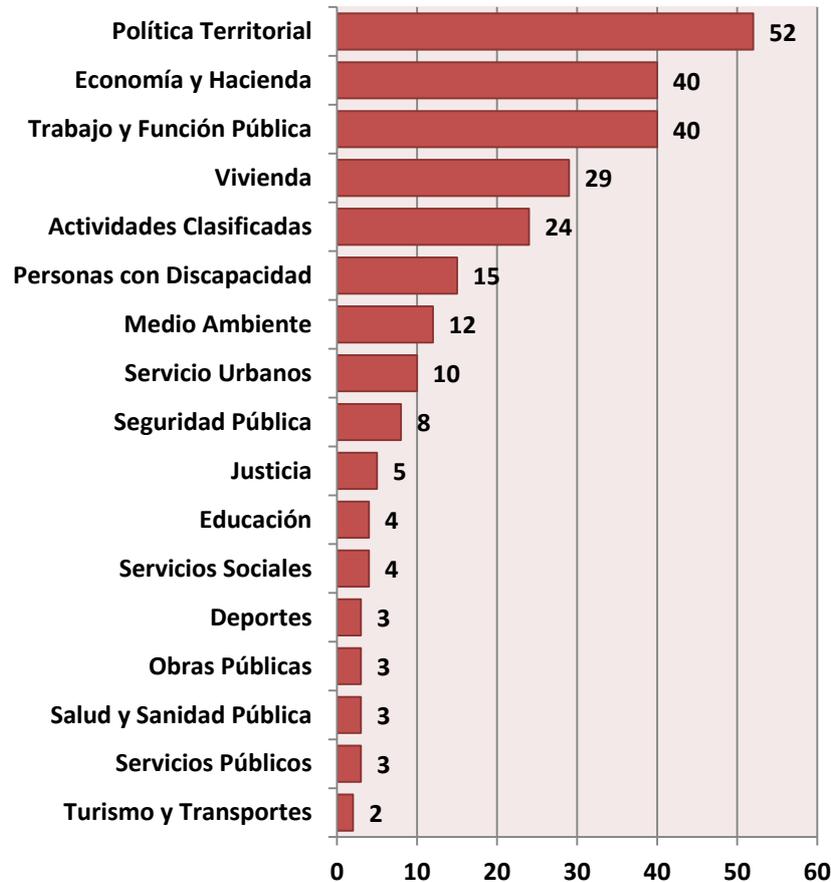
Así, se han enviado 257 resoluciones recordando el deber legal de colaborar con las investigaciones de esta Diputación; 94 Advertencias de declaración de obstruccionismo y se ha declarado 1 de Obstruccionismo, que luego se detallaran.

Por tanto, se puede decir que se ha mejorado en la colaboración con las investigaciones que realiza el 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*, como de poco *Transparentes*.

#### **I.- Relación de Administraciones Públicas de Canarias (257) 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 Defensoría, 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 Política Territorial (52):

- Ayuntamiento de Adeje: Q15/1614.
- Ayuntamiento de Antigua: Q17/1156.
- Ayuntamiento de Arrecife: Q16/352, Q16/1462 y Q16/1694.
- Ayuntamiento de Arucas: Q15/154, Q15/1447 y Q16/1404.
- Ayuntamiento de Candelaria: Q15/130 y Q17/928.
- Ayuntamiento de Garafía: Q15/1100.
- Ayuntamiento de Granadilla de Abona: Q16/1217.
- Ayuntamiento de Güímar: Q16/1323.
- Ayuntamiento de Ingenio: Q14/1546, Q16/1350 y Q17/243.
- Ayuntamiento de La Oliva: Q15/472.
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Q13/1184, Q15/373 (2), Q15/1008, Q16/578, Q16/1683 y Q16/1776.
- Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane: Q15/1552.
- Ayuntamiento de Mogán: Q15/898.
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: Q15/935 y Q15/1429.
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana: Q14/1573 y Q16/1336.
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: Q16/1208 y Q16/1293.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: Q16/1573.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: Q14/1262, Q14/1479 y Q16/1455.

- Ayuntamiento de Santa María de Guía: Q15/1604.
- Ayuntamiento de Santa Úrsula: Q14/1331.
- Ayuntamiento de Teguise: Q16/1538.
- Ayuntamiento de Tías: Q17/63.
- Ayuntamiento de Valleseco: Q14/249.
- Ayuntamiento de Valverde: Q17/315.
- Ayuntamiento de Villa de Mazo: Q17/135 (2) y Q17/760.
- Ayuntamiento de Yaiza: Q17/126.
- Cabildo de Gran Canaria: Q15/449 y Q16/1411.
- Cabildo de Lanzarote: Q15/906.
- Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda): Q15/115 y Q15/154.
- Consejería de Obras Públicas y Transportes: Q15/1613.

**2.- Área de Economía y Hacienda (40):**

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Q15/1567, Q16/140, Q16/1407, Q17/596 y Q17/1036.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: Q16/854, Q17/520 y Q17/941.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (Tribunal Económico-Administrativo): Q17/1001.
- Ayuntamiento de Pájara: Q15/1758.
- Ayuntamiento de Mazo: Q16/1128.
- Ayuntamiento de La Matanza de Acentejo: Q16/1373.
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana: Q17/260.
- Agencia Tributaria Canaria: Q14/1209, Q15/355, Q16/24, Q16/646, Q16/1164, Q16/118, Q16/1183, Q16/1529, Q16/1536 , Q16/1574, Q17/36, Q17/42, Q17/165, Q17/239, Q17/240, Q17/328, Q17/396, Q17/603, Q17/652 y Q17/1118.
- Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda: Q16/994 y Q17/119.
- Valora Gestión Tributaria: Q16/1303.
- Servicio Canario de Empleo: Q17/978.
- Instituto Canario de la Vivienda: Q17/292.
- Cabildo Insular de Tenerife: Q17/620 .
- Cabildo Insular de Fuerteventura: Q17/620.

**3.- Área de Trabajo y Función Pública (40):**

- Ayuntamiento de Arona: Q16/1689.
- Ayuntamiento de Arrecife: Q17/868.
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Q17/1052.
- Ayuntamiento de San Bartolomé: Q15/8.
- Ayuntamiento de Telde: Q16/777 y Q17/1092.
- Ayuntamiento de Valsequillo: Q17/348, Q17/349, Q17/351, Q17/352, Q17/353, Q17/354, Q17/355, Q17/356 y Q17/357.
- Ayuntamiento de Villa de Mazo: Q16/1381 y Q16/1390.
- Cabildo de Gran Canaria: Q15/870.
- Cabildo de La Palma: Q17/849 y Q17/1096.
- Cabildo de Tenerife: Q17/1111.
- Colegio Oficial de Médicos de Santa Cruz de Tenerife: Q16/398.
- Consejería de Educación y Universidades: Q17/828 y Q17/1089.

- Consejería de Educación y Universidades (Universidad de La Laguna): Q16/895.
- Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda (Servicio Canario de Empleo): Q16/1737, Q17/299, Q17/387, Q17/477, Q17/1024 y Q17/1030.
- Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad: Q16/790, Q16/1249 y Q17/1472.
- Consejería de Sanidad: Q17/700.
- Consejería de Sanidad (Servicio Canario de la Salud): Q15/1776, Q16/397, Q17/146 y Q17/1161.
- Consejería de Sanidad (ESSCAN): Q16/1524.

#### **4.- Área de Vivienda (29):**

- Instituto Canario de la Vivienda: Q17/40, Q17/106, Q17/452, Q17/469, Q17/573, Q17/574, Q17/612, Q17/699, Q17/732, Q17/733, Q17/827, Q17/949, Q17/988, Q17/1009, Q17/1018, Q17/1229, Q17/1231, Q17/1238, Q17/1286, Q17/1334, Q17/1350, Q17/1351, Q17/1404 y Q17/1450.
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Q17/688 y Q17/1381.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: Q17/793.
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana: Q17/949.
- Ayuntamiento Guía de Isora: Q17/1018.

#### **5.- Área de Actividades Clasificadas (24):**

- Ayuntamiento de La Oliva: Q14/1085.
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: Q14/299 y Q17/1186.
- Ayuntamiento de Breña Alta: Q16/296.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: Q15/831, Q16/766, Q17/169, Q17/1218 y Q16/1386.
- Ayuntamiento de Arucas: Q16/1227, Q17/984, Q17/530 y Q17/1223.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: Q16/585.
- Ayuntamiento de Telde: Q16/1393.
- Ayuntamiento de Breña Alta: Q16/1419.
- Ayuntamiento de Güímar: Q17/332.
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana: Q17/568.
- Ayuntamiento de Firgas: Q17/1021.
- Ayuntamiento de Teror: Q17/782.
- Ayuntamiento de Santa María de Guía: Q17/221.
- Ayuntamiento de Arona: Q17/254.
- Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas: Q17/782.
- Ayuntamiento de Tijarafe: Q16/1438.

#### **6.- Área de Personas Dependientes y Personas con Discapacidad (15):**

- Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda: Q15/592, Q15/1426, Q15/1478, Q16/396, Q16/401, Q16/606, Q16/831, Q16/847, Q16/1204, Q17/302, Q17/628 y Q17/704.
- Ayuntamiento de Breña Alta: Q15/638.
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Q16/915 y Q17/278.

#### **7.- Área de Medio Ambiente (12):**

- Cabildo Insular de La Palma: Q16/1066, Q16/977 y Q16/978.

- Viceconsejería de Medio Ambiente: Q16/479.
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Q17/144.
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: Q17/246, Q17/275, Q17/462 y Q17/629.
- Ayuntamiento de La Victoria de Acentejo: Q17/1281.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: Q17/510.
- Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas: Q17/629.

**8.- Área de Servicios Urbanos (10):**

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Q17/1133.
- Ayuntamiento de Tacoronte: Q17/1022.
- Ayuntamiento de Teror: Q17/342.
- Ayuntamiento de Arucas: Q17/614.
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: Q17/266.
- Ayuntamiento de Granadilla de Abona: Q17/764.
- Ayuntamiento de Pájara: Q17/586.
- Consorcio de Abastecimiento de Aguas a Fuerteventura: Q17/588.
- Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria: Q17/637 y Q17/836.

**9.- Área de Seguridad Pública (8):**

- Ayuntamiento de Breña Alta: Q16/839.
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Q16/1154, Q16/1552 y Q17/284.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: Q16/1376.
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: Q16/1570.
- Ayuntamiento de Arucas: Q17/176.
- Ayuntamiento de Ingenio: Q17/377.

**10.- Área de Justicia (5):**

- Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife: Q15/645.
- Colegio de Procuradores de Las Palmas: Q16/1472.
- Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia: Q16/1362.
- Servicio Canario de Empleo: Q16/1472.
- Centro Penitenciario Tenerife II: Q17/272.

**11.- Área de Educación (4):**

- Consejería de Educación y Universidades: Q16/1489, Q16/1505, Q17/0423 y Q17/0966.

**12.- Área de Servicios Sociales (4):**

- Ayuntamiento de Arrecife: Q835/2016 y Q693/2017.
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: Q1686/2016.
- S.G.T. de la Consejería de Empleo Políticas Sociales y Vivienda: Q962/2016.

**13.- Área de Deportes (3):**

- Federación Canaria de Ajedrez: Q16/1001.
- Dirección General de Deportes: Q16/1190.

- Dirección General de Protección de la Naturaleza: Q16/1224.

**14.- Área de Obras Públicas (3):**

- Cabildo Insular de Gran Canaria: Q16/1488.
- Ayuntamiento de la Villa de la Orotava: Q16/1527.
- Cabildo Insular de Lanzarote: Q16/1725.
- 

**15.- Área de Salud y Sanidad Pública (3):**

- Hospital General de Fuerteventura: Q16/1557.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: Q16/1697.
- Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios: Q17/790.

**17.- Área de Servicios Públicos (3):**

- Ayuntamiento de Ingenio: Q16/817.
- Ayuntamiento de La Villa y Puerto de Tazacorte: Q16/949.
- Ayuntamiento de Arucas: Q17/460.

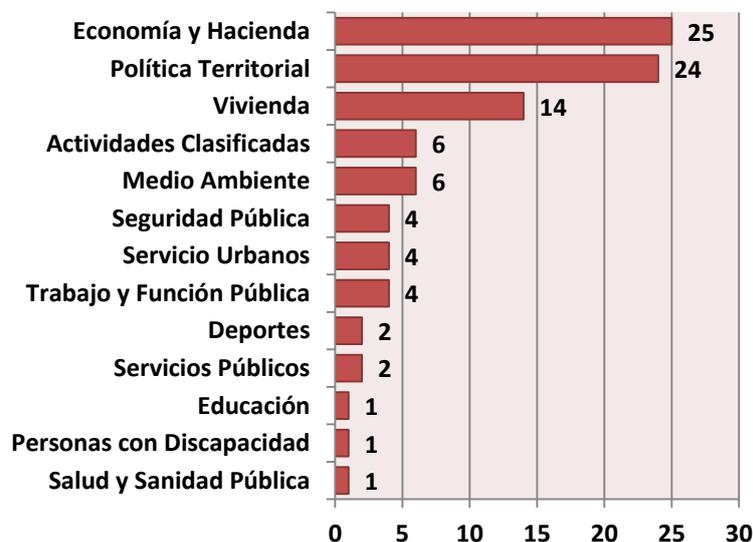
**18.- Área de Turismo y Transportes (2):**

- Ayuntamiento de Teguiise: Q16/1326.
- Cabildo Insular de Lanzarote: Q15/1565.

**II.- Relación de Administraciones Públicas de Canarias (94) 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 (25):**

- Ayuntamiento de Mazo: Q16/1128.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: Q17/520
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Q15/567, Q16/140, Q16/1407 y Q17/596.
- Agencia Tributaria Canaria: Q15/355, Q16/183, Q16/1164, Q16/1182, Q16/1529, Q16/1536, Q16/1574, Q17/36, Q17/42, Q17/165, Q17/239 , Q17/240, Q17/328 y Q17/396.
- Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda: Q16/994 y Q17/119.
- Instituto Canario de la Vivienda: Q17/292.
- Cabildo Insular de Tenerife: Q17/620 .
- Cabildo Insular de Fuerteventura: Q17/620.

**2.- Área de Política Territorial (24):**

- Ayuntamiento de Adeje: Q15/520.
- Ayuntamiento de Arrecife: Q16/1462.
- Ayuntamiento de Arucas: Q15/154.
- Ayuntamiento de El Paso: Q15/348.
- Ayuntamiento de El Rosario: Q15/897.
- Ayuntamiento de Granadilla de Abona: Q15/1075.
- Ayuntamiento de Ingenio: Q14/1546.
- Ayuntamiento de La Oliva: Q15/472.
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Q15/488.
- Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane: Q16/386.
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana: Q14/1573 y Q16/1602.
- Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera: Q14/1151 y Q14/1152.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: Q14/978 y Q16/1573.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: Q13/170 y Q16/1455.
- Ayuntamiento de Valleseco: Q14/249 y Q14/1635.
- Ayuntamiento de Yaiza: Q17/126.
- Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda): Q15/115 y Q15/154.
- Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad: Q15/668.

**3.- Área de Vivienda (14):**

- Instituto Canario de la Vivienda: Q17/40, Q17/106, Q17/452, Q17/469, Q17/574: Q17/612, Q17/699, Q17/732, Q17/733, Q17/988, Q17/1009, Q17/1229 y Q17/1231.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: Q16/1546.

**4.- Área de Actividades Clasificadas (6):**

- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: Q16/585 y Q16/1386.
- Ayuntamiento de el Puerto de la Cruz: Q16/219 y Q16/220.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: Q17/169 y Q17/1218.

**5.- Área de Medio Ambiente (6):**

- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: Q17/629, Q17/246, Q17/275 y Q17/462.

- Cabildo de La Palma: Q16/977 y Q16/978.

**6.- Área de Seguridad Pública (4):**

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Q16/1154.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: Q16/1376.
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: Q16/1570.
- Ayuntamiento de Arucas: Q17/176.

**7.- Área de Servicios Urbanos (4):**

- Ayuntamiento de Tacoronte: Q15/1022.
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Q16/1133 y Q17/658.
- Ayuntamiento de Teror: Q17/342.

**8.- Área de Trabajo y Función Pública (4):**

- Cabildo de Gran Canaria: Q15/870.
- Cabildo de La Palma: Q17/1096.
- Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda (Servicio Canario de Empleo): Q16/1737.
- Consejería de Sanidad (Servicio Canario de la Salud): Q17/146.

**9.- Área de Deportes (2):**

- Federación Canaria de Ajedrez: Q16/1001.
- Dirección General de Protección de la Naturaleza: Q16/1224.

**10.- Área de Servicios Públicos (2):**

- Ayuntamiento de La Villa y Puerto de Tzacorte: Q16/610.
- Ayuntamiento de Ingenio: Q16/817.

**11.- Área de Educación (1):**

- Consejería de Educación y Universidades: Q17/0423.

**12.- Área de Personas Dependientes y Personas con Discapacidad (1):**

- Cabildo Insular de La Palma: Q15/684

**13.- Área de Salud y Sanidad Pública (1):**

- Hospital General de Fuerteventura: Q16/1557.

**III.- Relación de Administraciones Públicas de Canarias (1) a las que se les ha declarado Obstruccionista y entorpecedora de la actividad del Diputado del Común.**

La siguiente Administración 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, teniendo que archivarla por falta de colaboración, y dando cuenta al Parlamento.

**1.- Área de Justicia (1):**

- Al Decano del Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife: Q15/572.



## **CAPÍTULO VIII**

### Del Menor



## **CAPÍTULO VIII**

### **Del Menor**

#### ***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 FECAI, a través de sus presidentes, firmaron en noviembre de 2014 el ‘Pacto Canario por la Infancia’.

La iniciativa, impulsada por UNICEF-Canarias, a la que se sumó el Diputado del Común, contenía en el punto primero el siguiente compromiso: “Impulsar la elaboración y el desarrollo de políticas de infancia dentro del marco jurídico autonómico, insular y municipal, así como el II Plan de Infancia y Adolescencia de Canarias, instrumento fundamental para garantizar que los menores canarios gocen de los derechos y libertades que tienen reconocidos (...), para el avance de los sistemas de prevención y protección de la Infancia y Canarias.

El Plan sigue sin existir.

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.

##### **- 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.

Esta Defensoría, más allá de facilitar datos sobre la actuación emprendida, quiere hacer visible las consecuencias que estos retrasos causan a la ciudadanía, en su propia voz:

“...Hacienda no me paga los 200 € por no tener renovado el carnet y no le vale con la solicitud..., Además me han cortado el agua que la pagaba con los 200 € de Hacienda ya que los 426 € que cobra mi marido son para vivir yo y mis 4 hijos y mi marido...”

“...bono social de Endesa; bono social de aguas Telde; deducción de Hacienda; bonos de guaguas global. Si no lo presento me quitan las bonificaciones ya que estamos desempleados todos...”

“...lo necesito por tener tres chicos en edad escolar y uno con discapacidad y usan mucho transporte escolar...”

“...lo necesito urgente para viajar, bono social a Iberdrola y ayuda Hacienda.”

“...no puedo optar a las distintas ayudas o prestaciones que por ley me corresponden...”. Entre ellas, la deducción del IRPF y las prestaciones por nacimiento de hijo e hijo menor a cargo de la Seguridad Social.”

“...tengo una hija en Madrid estudiando y lo necesito con urgencia...”

“...no cobra la deducción de hacienda, poder viajar, el bono de guagua, el bono social...”

“...le han denegado la beca de sus hijos...”

“...soy una persona con un 65% de discapacidad y mis dos hijos estudian fuera...”

“...Tengo hijos que están estudiando y hay que hacer sacrificios para que no paren de formarse. No tengo medios económicos para supercarreras, pero quisiera, que fueran profesionales canarios, que aporten valores, conocimientos a esta sociedad...”

El título de familia numerosa permite acceder a la obtención de una multiplicidad de beneficios –esbozados en las quejas presentadas– 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, a las familias integradas por uno o dos ascendientes con tres o más hijos, sean o no comunes, se equiparan otras por circunstancias tasadas relacionadas con la discapacidad, la dependencia económica o la orfandad.

Los beneficios de la condición de familia numerosa se vinculan, con carácter general a:

- Bonificación en la contratación de un cuidador del hogar
- Ayudas cuando se tiene un hijo a cargo en las familias numerosas
- Ayudas por nacimiento
- Permiso de paternidad ampliado
- El cheque familiar
- Ventajas en la excedencia por cuidado de los hijos
- Descuentos en educación y demás ventajas
- Protección para colectivos vulnerables antidesahucio
- Descuentos en el transporte público
- Ayudas para vivienda
- Acceso a actividades del IMSERSO
- Bono Social de carácter eléctrico
- Ayudas Plan PIVE
- Exención al expedir y renovar el DNI
- Prestación por desempleo

Además de lo expuesto, en Canarias, este tipo de beneficios pueden incidir en:

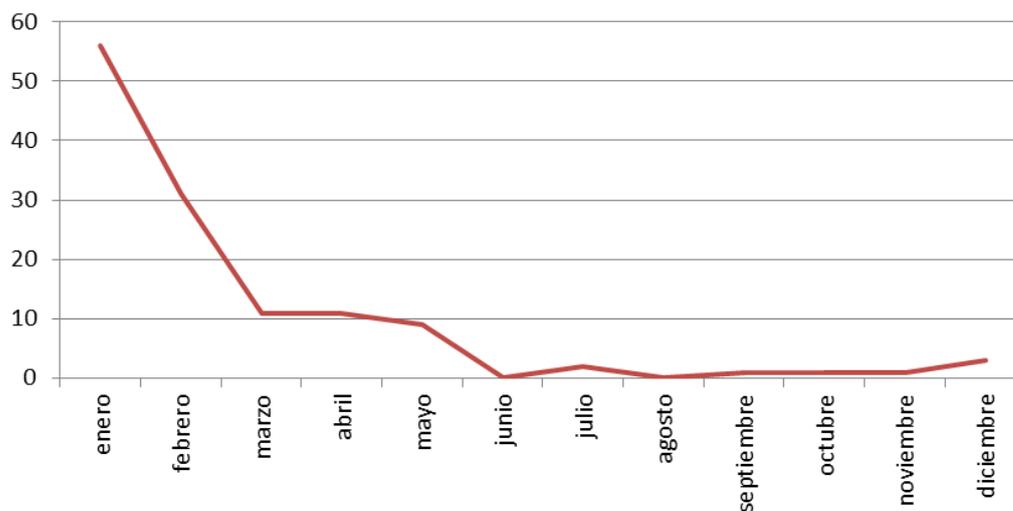
1. La bonificación en el IBI, y el recibo del agua, según ayuntamientos.
2. La bonificación en transporte: público por carretera; marítimo y aéreo.
3. Bonificación en la matriculación de un coche tipo familiar
4. Bono social eléctrico.
5. Descuento en la matrícula universitaria.

La Defensoría remitió, a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia del Gobierno de Canarias, centro directivo competente en la materia, múltiples Resoluciones, en las cuales recordaba su deber legal de respuesta y recomendaba la solución del problema específico de cada ciudadano.

El número de éstas fue disminuyendo a lo largo del año:

- Cincuenta y seis, en enero.
- Treinta y uno, en febrero.
- Once, en marzo.
- Once en abril.
- Nueve, en mayo.
- Ninguna en junio.
- Dos en julio.
- Ninguna en agosto.
- Una, en Septiembre.
- Una, en octubre.
- Una, en noviembre.
- Tres, en diciembre.

## Recomendaciones



Todas las Resoluciones han sido aceptadas y, por tanto, se ha solucionado el problema que afectaba a cada uno de los reclamantes.

También, se interesó de la Administración la toma de medidas generales para solucionar la problemática creada. Esto es, para que se acortasen los plazos de respuesta a la demanda de obtención de los títulos que acreditan la condición de familia numerosa.

Las iniciativas adoptadas se llevaron a cabo mediante un plan de choque de personal que se incorporó a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia en el departamento de familias numerosas, revisiones y simplificación del procedimiento, aplicativo informático, así como acuerdos con otras administraciones para descentralizar y agilizar la emisión de dichos títulos, medidas con las cuales se espera alcanzar la normalización lo antes posible.

Si bien el problema subsiste, ha decrecido notablemente el número de quejas, a raíz de la disminución del tiempo de respuesta (que la norma establece en tres meses).

El estudio del retraso en la expedición de los referidos carnets, se realizó dentro de una investigación 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 requirió, del referido Centro Directivo, información sobre la Relación de Puestos de Trabajo y la cobertura de las plazas. Asimismo, se solicitó una gráfica de la evolución del personal adscrito a las distintas funciones de la Dirección General. Por último, se interesó la remisión de la evolución de las partidas presupuestarias, por capítulos, desde 2010 hasta la actualidad.

El 31 de diciembre de 2017, el Diputado del Común contaba con respuesta de la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia: a las solicitudes de informe vinculadas a quejas de particulares y a las recomendaciones de resolución de las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

Sin embargo, no se había obtenido contestación a los requerimientos relacionados con la queja de oficio incoada para el estudio de la labor del Centro Directivo citado. En particular: cuadro comprensivo de todas las plazas de la Relación de Puestos de Trabajo, presentadas por Servicios desde 2010, con especificación de las que estuvieran cubiertas o no; gráficas de la

evolución del personal adscrito a las distintas funciones de la Dirección General y evolución de las partidas presupuestarias, por capítulos, del Centro Directivo, desde 2010 hasta la actualidad. Esta Defensoría continúa realizando gestiones para la resolución del problema (falta de respuesta en plazo a las solicitudes de títulos de familia numerosa) y asesora a una multiplicidad de ciudadanos y ciudadanas sobre las posibilidades de actuación que tienen, en cada uno de los casos particulares planteados.

#### - **Riesgo y desamparo.**

La situación de desamparo de un menor se vincula a la privación de la necesaria asistencia moral o material. Tal circunstancia se produce por el incumplimiento, o el imposible o inadecuado ejercicio de los deberes de protección establecidos por la Ley para la guarda de los menores, por parte de los que la tienen asignada.

Por otro lado, la situación de riesgo de un niño, niña o joven, se produce cuando a causa de circunstancias personales, familiares o por influencias de su entorno, se está perjudicando el desarrollo personal o social de aquellos, sin alcanzar la gravedad suficiente para justificar la declaración de desamparo y la separación del menor de su familia.

El motivo de las quejas es variado. En líneas generales, podemos diferenciar las presentadas por discrepancia con la declaración de riesgo o desamparo, o por dilación o inhibición en la aplicación de la medida de protección adoptada.

El Diputado del Común ha requerido el auxilio de la Administración para el estudio de la situación de riesgo de menores, así como ha instado la intervención del Ministerio Fiscal en los casos de la existencia de indicios de riesgo para menores o de posibilidad de comisión de delitos. Para una comprensión de la variedad de motivos de queja, procede hacer referencia a diferentes supuestos.

La queja presentada por presunta agresión familiar de un menor en un colegio, fue archivada al constatar la Defensoría que, una vez emitido el parte de lesiones correspondiente, se cursó al juzgado, además de practicar la derivación del paciente a la correspondiente Unidad de Salud Mental.

De igual manera, se procedió al archivo de la queja, ya que, tras la intervención del Ministerio Fiscal, se constató que la edad del menor infractor no superaba los catorce años; y, por tanto no le era exigible responsabilidad penal.

El reclamante fue informado de la responsabilidad civil, que subsistía y que es exigible ante los padres de los hijos que se encuentren bajo su guarda. Abriendo la vía al ejercicio de las acciones civiles que la Ley contempla por los daños causados vinculados con la agresión.

También constató esta Defensoría que la Fiscalía había dado cuenta, a la Dirección General de Protección de la Infancia y la Familia del Gobierno de Canarias y a los Servicios Sociales del Ayuntamiento donde residía el agresor y el agredido, para que intervinieran en aplicación de las medidas que contempla la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero que, básicamente, se vinculan a actuaciones en situación de desprotección social del menor, proporcionadas al asunto objeto de estudio.

El Diputado del Común recibió una queja, en la cual se ponía en conocimiento de la Institución, la fuga de una menor. Ante tal circunstancia, al amparo de los artículos 2 y 14 de 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, así como del artículo 17.3 de la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de atención integral a los menores, se dio traslado al Ministerio Fiscal para una adecuada protección de la menor.

En otros supuestos, que no implicaron la intervención del Fiscal, se aseveraba la puesta en conocimiento de una posible situación de riesgo de un menor. Propiciada la intervención de los Servicios Sociales municipales, se concluyó que no existía una situación de peligro para la menor.

La queja realizada por los presuntos abusos que sufría una menor en un Centro de Internamiento Educativo para Menores Infractores (CIEMI), implicó un proceso de investigación e

intervención, concluyendo con la revocación del desamparo. Ante su evolución favorable y de la familia, no cabía mantener la medida de desamparo, con lo que ya se ha producido la reintegración, volviendo su seguimiento e intervención familiar al ámbito de los servicios sociales municipales.

El Diputado del Común ha dictado, en el área de 'Justicia', Resoluciones relacionadas con la emisión de informes requeridos por los tribunales de justicia. Así, ha recomendado a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno de Canarias, la articulación de medidas estables que garanticen la emisión, de forma eficaz y rápida, de los informes psicológicos que los juzgados y tribunales soliciten, en particular los de Violencia y Familia. De igual manera ha interesado, del citado Centro Directivo, la adopción de las medidas necesarias para que se emitan los informes solicitados por los tribunales en un plazo razonable, y, en particular, cuando haya menores en los procesos para los que se solicitan dichos informes.

En relación con lo anterior, y en el proceso de investigación sobre los problemas generales planteados en una queja, en particular aquellos relacionados con los informes requeridos por la autoridad judicial, se detectó la existencia de una conducta presuntamente delictiva. Entre otras causas, por falta suficiente de motivación de actuaciones o por la omisión de información relevante, en la elaboración del informe pericial. Hechos que fueron puestos en conocimientos del Ministerio Fiscal.

El Diputado del Común, ante la queja realizada por un progenitor no custodio, en referencia al posible estado de riesgo de un menor, realizó un proceso de investigación que concluyó con el estudio técnico-social de la información obtenida de la parte denunciante y del ayuntamiento de Granadilla de Abona.

La trabajadora social de la Institución propuso que, el progenitor no custodio "...se dirija, de nuevo, al equipo especializado del municipio donde reside [el menor] para comunicar todas aquellas incidencias que observa de la relación con el menor y sean evaluadas con criterios técnico-profesionales."

La Defensoría investigó la denuncia realizada sobre el mal trato de un menor en un centro escolar, la expulsión del mismo y un posible caso de absentismo escolar. Tras la intervención del Inspector educativo (Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias) con el objetivo de proponer la solución más conveniente para la inmediata escolarización del menor, se procedió al archivo al no detectarse una vulneración del Ordenamiento Jurídico.

La queja realizada, por una abuela, sobre la posible situación de riesgo de una niña pequeña, por falta de higiene, de una adecuada alimentación y carencias económicas graves del entorno familiar, se encuentra en proceso de investigación.

De igual manera, se actúa en la reclamación presentada por disconformidad con el derecho de visitas de un progenitor a su hijo, tutelado por la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia, por estar en desamparo.

#### **- 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 Autónomo 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.

El Departamento de Presidencia, Justicia e Igualdad del Ejecutivo Autónomo asumió (22-12-2015) la Recomendación de la Defensoría, si bien, no se tiene constancia, a fecha 31 de diciembre de 2017, 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.

La Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias remitió un informe, recibido el 6 de noviembre de 2017, en el cual se reconoce que la "...insuficiencia de regulación sobre la materia concernida determina una indudable limitación para poder responder a cada una de las cuestiones formuladas, lo que ciertamente no solamente dificulta, sino que imposibilita en algunas cuestiones poder facilitar respuestas precisas a las preguntas formuladas [por el Diputado del Común] hasta que no se cuente con la cobertura reglamentaria que aborde esa regulación fijando el marco jurídico de aplicación en orden a la determinación del ámbito de actuación y ejercicio de sus funciones por los órganos administrativos que tienen atribuida competencias en las materias afectadas a desarrollar en los PEF, junto con el régimen de los procedimientos y actuaciones a seguir para la implantación y funcionamiento de los mismos..." No obstante, informa de que "...actualmente la Vicesconsejería de Justicia está trabajando en la elaboración de un Decreto que dé cobertura a los PEF, al menos en su faceta referida a las visitas objeto de derivación judicial."

Así, la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, "...ha programado reuniones con otros órganos del Gobierno de Canarias con competencia en materia de asuntos sociales y menores para la elaboración de un texto normativo regulador de los PEF e iniciar la correspondiente tramitación del mismo."

El Decreto regulador de los Puntos de Encuentro Familiar se espera que "...esté aprobado en el primer trimestre de 2018."

El Gobierno de Canarias, también indica que "En línea con el objetivo de la promoción e impulso de la creación de una red de Puntos de Encuentro Familiar en Canarias, se ha incrementado en los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias de este año 2017 la partida presupuestaria destinada al financiamiento de los Puntos de Encuentro familiar, aumentando en 200.000,00 euros la consignación presupuestaria, lo cual supone el doble de la cuantía con respecto al 2016. Esta línea de subvención se inserta en el Presupuesto de la Viceconsejería de Justicia, dentro del Programa 232B "Promoción Igualdad de Oportunidades para Mujeres".

Las quejas presentadas sobre irregularidades en el funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar se encuentran relacionadas con la falta de recursos humanos de éstos. La consecuencia es el recorte de horarios de visita establecidos por resolución judicial o la no prestación del servicio.

El Cabildo Insular de Gran Canaria aceptó la recomendación realizada por el Diputado del Común, en la cual se le instaba a la dotación de recursos humanos suficientes para dar cobertura asistencial a los beneficiarios del servicio de visitas tuteladas, en el Punto de encuentro Familiar de Las Palmas de Gran Canaria, dependiente de la citada Administración. Existía una carencia del número de efectivos necesarios para ello.

Se procedió a la sustitución con carácter urgente de la psicóloga adscrita al Punto de Encuentro Familiar, figura imprescindible para la adecuada atención de los casos que son derivados a este Recurso. Provisionalmente, hasta que se solventó la cobertura de personal mencionada, se informó al ciudadano de la posibilidad de acudir al PEF ubicado en el

municipio de San Bartolomé de Tirajana, que además implicaría un menor esfuerzo para la asistencia de su hijo a las visitas, ya que éste reside en el sur de la isla.

En el PEF, gestionado por el Centro de la Infancia de Tenerife, se recortó el horario de visita establecidos por resolución judicial (previa comunicación al juzgado).

La citada Fundación –según informó a esta Defensoría la Consejería Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias– elaboró un Programa para la creación de un nuevo PEF a instalar en la zona Sur de la Isla de Tenerife, entendiéndose que "existe necesidad y demanda suficiente para ofrecer un lugar neutral que facilite reuniones de los miembros de las familias en crisis".

En dicho Programa se señalaba que "la zona comprendida entre Granadilla y Santiago del Teide (municipios de Arona Adeje, Guía de Isora, Granadilla y Santiago del Teide) cuenta con una población de 250.000 habitantes y que son casi cuatro millones de turistas los que cada año pasan por estos municipios, que cuentan con residentes de más de 150 nacionalidades, dándose todas las problemáticas sociales imaginables, con muchas carencias y dificultades inherentes a la adaptación de una nueva forma de vida, siendo las rupturas de pareja numerosas y los problemas de los menores y adolescentes de todo tipo, comprendiendo fracaso y abandono escolar, relaciones sexuales y embarazos prematuros, abortos en adolescentes, dificultades para asumir las responsabilidades parentales y marentales, problemas de convivencia por la diferencia de culturas, por la frecuencia de cambios de pareja y la reconstrucción de nuevas familias, dificultades de adaptación a las nuevas estructuras de familia para los hijos menores, inestabilidad laboral, problemas de vivienda, desarraigo y dificultades para construir proyectos de vida estables, por lo considera a esta zona como de auténtica emergencia social".

Igualmente la "Asociación Domitila Hernández" presentó a la Consejería un Proyecto de PEF para la zona Sur de Tenerife, poniendo de relieve que el 31,4% de las demandas presentadas en Tenerife por divorcios, separaciones, nulidades, modificación de medidas y guarda y custodia se refieren a dicha zona Sur (Partidos Judiciales de Arona, Granadilla y Güímar), y que en el Partido Judicial de Arona se han presentado un elevado número de denuncias por Violencia de Género.

Efectivamente, ante esta acuciante demanda la Consejería –manifiesta– que pretende impulsar un servicio de PEF en el Sur de la Isla de Tenerife, con la dotación de los medios económicos, humanos y materiales precisos para dar una respuesta adecuada a dicha demanda.

En el informe presentado por la "Fundación Canaria Centro de Atención a la Familia", que gestiona los otros dos PEF existentes en Tenerife, se constata que los menores y adultos deben acudir a esos puntos de encuentro "donde existe lista de espera por saturación del servicio y la escasez de personal". En su informe se refleja que el PEF de Santa Cruz de Tenerife, al que deben acudir los usuarios del sur, atendió un total de 2.722 visitas en 2016.

Por otra parte deben ser tenidos en cuenta los datos del año 2016 aportados por la estadística referida a los asuntos de familia que pueden contener medidas en los Partidos Judiciales de Arona, Güímar y Granadilla de Abona.

Especialmente deben tenerse en cuenta el registro de ejecuciones vinculadas al derecho de familia, en el año 2016 para cada uno de los partidos judiciales, tenemos estos datos como de ejecuciones en trámite de familia pendientes, si bien debe advertirse que no necesariamente la ejecución se debe referir a pronunciamientos que provoque una derivación: Arona 253, Güímar 142 y Granadilla de Abona 150.

En respuesta a ese interés –informa la Consejería– se pretende impulsar la creación de Puntos de Encuentro, no sólo en las diferentes islas del Archipiélago sino también, cuando fuera necesario, en las islas en las que ya existen, con el objeto de que esa red alcance a zonas alejadas en las que el factor geográfico y demográfico esté suponiendo un problema añadido para el ciudadano, como es el caso del Sur de Tenerife, al que ahora se trata de dar respuesta satisfactoria.

**-Menores con discapacidad y dificultades psicomotrices.**

El Diputado del Común recibió una queja 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."

La Defensoría recomendó al Cabildo Insular de Tenerife proceder a la formalización del Convenio de Colaboración con el Aula de Psicomotricidad de la Universidad de La Laguna, para la ejecución del proyecto dirigido a los menores con una medida de protección en la isla de Tenerife.

La referida Administración Pública acepta la recomendación, si bien explicita otro medio de vinculación, indicando que "...el instrumento jurídico idóneo para fijar el marco de relación con la Fundación General de la Universidad de La Laguna será el de un contrato, y no el de un convenio de colaboración..."

También se precisa que "...su ámbito subjetivo, lo constituirán los niños y niñas declarados en situación de desamparo en Tenerife, cuya medida de protección sea el acogimiento residencial, y que precisen del servicio que presta la Universidad de La Laguna."

El Diputado del Común resolvió la incoación de sendas quejas, ante las reclamaciones realizadas, por la asociaciones ‘Queremos Movernos’ y Yadey horizontes sin barreras’ 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 realizó un estudio del cual se infiere que las Administraciones Públicas vienen obligadas a favorecer el juego como elemento esencial en la socialización de los menores. Además, deben coordinarse para el fomento de actividades culturales, deportivas y recreativas, promoviéndose las actuaciones urbanísticas destinadas a ampliar o crear los equipamientos e instalaciones, necesarios y en estado óptimo, para el esparcimiento requerido por la población infantil y juvenil existente en cada zona.

De igual manera, la planificación y ejecución de los parques infantiles, como parte del espacio público urbanizado, debe adecuarse a la aplicación de los principios de igualdad de oportunidades, autonomía personal, accesibilidad universal y diseño para todos, tomando en consideración las necesidades de las personas con distintos tipos de discapacidad, permanente o temporal. Así, se garantizará el uso no discriminatorio, independiente y seguro de aquellos.

Por ello, el Diputado del Común dictó Resoluciones dirigidas a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias (2016), en el primer caso y al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (2017), en el segundo.

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.

Las Resoluciones, que se encuentran sin respuesta del Ejecutivo Autonómico, a la fecha del cierre del presente informe, fueron reiteradas (05-12-2017) del siguiente tenor:

“REITERO su obligación legal de colaborar con el Diputado del Común, al tiempo que se manifiesta perplejidad por la falta de interés por la seguridad y accesibilidad para los menores, que acuden a los parques infantiles de Canarias, entre los que se encuentran aquellos con algún tipo de discapacidad.”

El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, a quien se remitió una Resolución en igual sentido que al Gobierno de Canarias, dio respuesta y la aceptó en los siguientes términos:

“Esta Administración Local acoge el sentido de la Sugerencia plasmada en el mismo, al tiempo que procederá a estudiar la conveniencia de la incoación de expediente tendente a la elaboración de una norma específica reguladora de los parques infantiles de naturaleza municipal, que recoja de forma exhaustiva los extremos requeridos por esa Institución territorial, o, por el contrario, estime que la regulación de naturaleza técnica existente es suficientemente comprensiva con aquellos contenidos en el ya referido informe de esa institución”.

#### **- Acogimiento familiar y residencial.**

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.

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.

La queja presentada por falta de respuesta a la solicitud de acogimiento familiar fue resuelta, a instancia de la Defensoría, después de la certificación favorable, de la Comisión de Atención al Menor, para la idoneidad de la solicitante de acogimiento, formalizándose éste y notificando la resolución a la reclamante.

La demanda de resolución del contrato de acogimiento familiar, sigue sin respuesta tras ser reiterada la solicitud de informe

La solicitud de intervención sobre menores en acogimiento familiar, demandada por el acogente, para que reciban atención psicológica y se resuelva la ayuda para el sustento, se resolvió al derivar la intervención a la entidad Quorum Social, continuándose con ésta hasta la actualidad. Sin embargo, a la fecha de cierre de Informe, no se había constatado el acuerdo de compensación económica, vinculado al acogimiento.

La queja presentada sobre diferencias en torno a la declaración de desamparo de varios menores se archivó, por solución, toda vez que se constató la formalización del acogimiento familiar preadoptivo de los niños con la familia seleccionada para su adopción, produciéndose desde entonces el cese del acogimiento residencial de los menores. Posteriormente, habiendo transcurrido más de un año desde entonces, siendo la evolución de esta integración totalmente favorable, la Dirección General, en ejercicio de la tutela que ostentaba sobre los menores, presentó la propuesta de adopción ante los tribunales correspondientes.

Las quejas presentadas sobre suspensión del derecho de visitas se solucionaron tras la derivación tanto del seguimiento del caso, como la fijación de un régimen de visitas con el progenitor, a la entidad Quorum Social 77. La demora había sido producida por el transcurso

de un intervalo de varios meses entre la finalización del contrato anterior y el contrato vigente con la entidad Quorum Social 77, encargada de hacer los seguimientos de los acogimientos formalizados por la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia, período en que los regímenes de visitas se vieron interrumpidos.

#### **- Acceso a archivos**

La queja presentada por un ciudadano, en nombre de la ‘Asociación Colectivo Sin Identidad’, ha implicado una investigación del caso, cuyas implicaciones deben ser detalladas.

El acceso solicitado tenía por objeto el archivo histórico del antiguo Jardín Infantil del Hogar de la Sagrada Familia, uno de los históricamente denominados establecimientos benéfico-docentes de Tenerife. El archivo se integra fundamentalmente de los expedientes personales de quienes, en algún tiempo de su vida, estuvieron acogidos en ese centro. El IASS [Instituto de Atención Socio Sanitaria, dependiente del Cabildo Insular] resulta ser el depositario actual de dichos archivos históricos, y, por tal motivo, desde su creación como Organismo Autónomo, ha ido dando respuesta y acceso, a título individual, a quienes han acreditado legitimación para hacerlo en cuanto titulares de los datos y de la información existente, habiéndose entregado copia de numerosos expedientes hasta la fecha.

Las peticiones de acceso a expedientes han sido efectuadas casi en su práctica totalidad por las propias personas exacogidas, titulares por tanto de los datos personales. El IASS manifiesta que ha dado acceso a la información disponible dentro de los límites establecidos por la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal, anonimizando o disociando, en consecuencia, información que no correspondía con su persona.

“Junto a este acceso individualizado a los expedientes se suma ahora el que la Asociación Colectivo Sin Identidad ha interesado colectivamente, y con el que el Cabildo Insular ha expresado su compromiso institucional”.

La Asociación Colectivo Sin Identidad entiende que su legitimación colectiva le permite un acceso pleno y generalizado sin anonimización de datos, que sirva a los fines de defensa de los derechos de las personas adoptadas ilegalmente y de sus familiares.

Asimismo, junto con la finalidad declarada de cotejar y cruzar los datos contenidos en el Archivo histórico con los de la Asociación a fin de localizar el origen e identidad personal y biológica de sus asociados, se ha solicitado acceso para un trabajo de investigación, cuyo director es el ciudadano que presentó queja en nombre del referido colectivo, en el contexto de un Convenio Marco con la Universidad de La Laguna, pendiente de su desarrollo específico y de la configuración del grupo de trabajo de investigadores históricos que, en el marco universitario, aborde dicho proyecto.

Ante las dudas jurídicas planteadas y expresadas en las diversas reuniones mantenidas con los representantes de la Asociación, el IASS encargó informe a una consultoría especializada en materia de protección de datos que analizara las distintas posibilidades de acceso a expedientes personales por parte de la Asociación y fijara un marco estable de colaboración con plenas garantías de su adecuación al ordenamiento jurídico vigente.

El informe consideró conveniente contar:

-con las pautas y autorizaciones que, en última instancia marcará la propia Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), autoridad estatal de control independiente encargada de velar por el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos y que garantiza y tutela el derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal.

-con la valoración del Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Gobierno de Canarias que, como órgano de fomento, análisis, control y protección de la transparencia pública puede aportar elementos de juicio que, con las debidas garantías legales, permitan concretar los derechos y obligaciones del Convenio de colaboración al que se ha comprometido la Corporación Insular.

Se elaboraron y tramitaron sendas consultas sobre el particular. El día 23 de octubre pasado se recibió informe de la Agencia Española de Protección de Datos, cuyas conclusiones respecto de

los límites de acceso se traspondrán al clausulado del instrumento de colaboración en el que se está trabajando para, como se ha dicho, fijar un marco estable de relación con la mencionada Asociación.

La Defensoría intervino para que se facilitara a una madre el expediente de declaración de riesgo de sus hijos.

#### **- Adaptación de la normativa canaria.**

El Diputado del Común incoó expediente de queja de oficio, para proceder a la investigación de 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.

En función del estudio de la normativa estudiada; y de sus vinculaciones con el Decreto 15/2016, de 11 de marzo, del Presidente, por el que se establecen las normas internas para la elaboración y tramitación de las iniciativas normativas del Gobierno y se aprueban las directrices sobre su forma y estructura; se dictó una Resolución, dirigida a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Ejecutivo Autonómico, en la cual se recordó el deber legal derivado del principio de interés superior del menor. La máxima implica que, en aplicación de cualquier norma que le afecte, así como en las medidas concernientes a los menores que adopten las instituciones, públicas o privadas, los Tribunales, o los órganos legislativos primará el interés superior de los mismos sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir.

Con igual objetivo, se indicó que, la Ley (artículo 22 quinquies de la Ley Orgánica 1/1996) contempla 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.

Por todo ello, se recomendó a la citada Consejería del Gobierno de Canarias:

- Instar la creación de un grupo de trabajo multidisciplinar permanente, especializado en infancia y adolescencia, para dar cumplimiento al mandato legal de elaboración de memorias del análisis de impacto normativo que deben acompañar a los anteproyectos de ley y a los proyectos de reglamentos que emanen del Gobierno de Canarias.
- Instar la elaboración de un protocolo de coordinación interdepartamental para el cumplimiento de la finalidad expuesta en el apartado anterior, así como el documento de contenidos específicos mínimos que, dentro del marco establecido por el Anexo del Decreto 15/2016, de 11 de marzo, deban contener las mencionadas memorias.

La Resolución no recibió respuesta.

### ***3. Resoluciones del Diputado del Común.***

El Diputado del Común se ha pronunciado en relación a diferentes cuestiones, abordadas en la tramitación de las quejas a lo largo del año. En los párrafos siguientes se explicitan.

-Títulos de familia numerosa

El Diputado del Común remitió, a la Dirección General de Protección de la Infancia y la Familia del Gobierno de Canarias, una multiplicidad de recordatorios del deber legal de respuesta al ciudadano por parte de las Administraciones Públicas; contemplados en algunos casos en la Ley 30/1992, del RJAP-PAC y en otros en la Ley 39/2015, del PACAP; así como la responsabilidad por no hacerlo.

Asimismo se recomendaba la resolución del expediente, bien la expedición o la renovación del título de familia numerosa.

En unos supuestos, la solicitud la realizaba el ciudadano ante el propio centro Directivo referido, personal o telemáticamente. En otras ocasiones, se personaba en otras Administraciones Públicas (Cabildo Insular o Ayuntamiento).

A continuación, se refieren los expedientes en los cuales se realizaron los recordatorios de deber legal y las recomendaciones, aceptadas, según se hayan realizado al amparo de las diferentes normativas de procedimiento administrativo, en función de su vigencia.

-Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:

Expedientes abiertos en 2016:

Q16/1576; Q16/1578; Q16/1580; Q16/1594; Q16/1595; Q16/1596; Q16/1597; Q16/1615; Q16/1616; Q16/1619; Q16/1621; Q16/1622; Q16/1624; Q16/1626; Q16/1633; Q16/1643; Q16/1700; Q16/1712; Q16/1715; Q16/1718; Q16/1722; Q16/1723; Q16/1741; Q16/1742; Q16/1743; Q16/1747; Q16/1754; Q16/1757; Q16/1758; Q16/1760; Q16/1766; Q16/1769; Q16/1770; Q16/1775.

Expedientes abiertos en 2017:

Q17/17; Q17/19; Q17/20; Q17/26; Q17/27; Q17/45; Q17/65; Q17/72; Q17/81; Q17/93; Q17/99; Q17/100; Q17/114; Q17/138; Q17/145; Q17/147; Q17/159; Q17/161; Q17/163; Q17/231; Q17/241; Q17/281; Q17/428; Q17/660; 742; Q17/749; Q17/1583.

-Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

Expedientes abiertos en 2016:

Q16/1592; Q16/1604; Q16/1614; Q16/1625; Q16/1637; Q16/1645; Q16/1669; Q16/1678; Q16/1680; Q16/1698; Q16/1720; Q16/1746; Q16/1755.

Expedientes abiertos en 2017:

Q17/6; Q17/7; Q17/9; Q17/16; Q17/22; Q17/24; Q17/25; Q17/28; Q17/30; Q17/31; Q17/32; Q17/34; Q17/39; Q17/61; Q17/67; Q17/70; Q17/97; Q17/139; Q17/160; Q17/162; Q17/171; Q17/174; Q17/182; Q17/184; Q17/199; Q17/205; Q17/212; Q17/223; Q17/225; Q17/227; Q17/257; Q17/259; Q17/261; Q17/270; Q17/271; Q17/296; Q17/321; Q17/362; Q17/371; Q17/400; Q17/401; Q17/501; Q17/537; Q17/610; Q17/677; Q17/871; Q17/1003; Q17/1442; Q17/1572; Q17/1647; Q17/1696; Q17/1720.

En la queja, de referencia Q16/1709, no sólo se instaba a la solución individual del problema, sino que se solicitaba informe sobre qué iniciativas pretendía llevar a cabo la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, para hacer frente al perjuicio económico causado a las familias numerosas perjudicadas por el retraso en la emisión del título referido; cuestión que permanece sin respuesta.

-Puntos de Encuentro Familiar

Q17/116.- Resolución del Diputado del Común por la que se recordó al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria la obligación de cumplimiento de las sentencias y demás resoluciones firmes de los Jueces y Tribunales, así como de prestar la colaboración requerida por éstos en el curso del proceso y en la ejecución de lo resuelto.

Asimismo, se recomendó propiciar la cobertura asistencial del Punto de Encuentro Familiar de Las Palmas de Gran Canaria, para que se puedan realizar las visitas tuteladas, por parte de cualquier usuario que demande tales prestaciones de servicio.

Resolución Aceptada.

-Servicio de psicomotricidad

Q16/533.- Resolución del Diputado del Común por la que se recomendó, al Cabildo Insular de Tenerife, proceder a la formalización de un Convenio de Colaboración con el Aula de Psicomotricidad de la Universidad de La Laguna, para la ejecución del proyecto dirigido a los menores con una medida de protección en la isla de Tenerife.

Resolución aceptada parcialmente.

-Memorias de análisis de impacto normativo

Q15/1676.- Resolución del Diputado del Común por la que se recordó, a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, el principio de interés superior del menor, como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan, tanto en el ámbito público como privado; así como en las medidas concernientes a los menores que adopten las instituciones, públicas o privadas, los Tribunales, o los órganos legislativos.

De igual manera, el deber de que las memorias del análisis de impacto normativo que acompañen a los anteproyectos de ley y a los proyectos de reglamentos incluirán el impacto de la normativa en la infancia y la adolescencia".

Por último, se recomendó, al referido Departamento,

-Instar la creación de un grupo de trabajo multidisciplinar permanente, especializado en infancia y adolescencia, para dar cumplimiento al mandato legal de elaboración de memorias del análisis de impacto normativo que deben acompañar a los anteproyectos de ley y a los proyectos de reglamentos que emanen del Gobierno de Canarias.

-Instar la elaboración de un protocolo de coordinación interdepartamental para el cumplimiento de la finalidad expuesta en el apartado anterior, así como el documento de contenidos específicos mínimos que, dentro del marco establecido por el Anexo del Decreto 15/2016, de 11 de marzo, deban contener las mencionadas memorias.

Resolución sin respuesta.

#### **4. Quejas.**

El número de actuaciones del área del menor, durante 2017 fue de 1.372. Las quejas tramitadas fueron ciento ochenta y seis. De ellas, se incoaron ciento cuarenta y dos ese año. El incremento de reclamaciones contemplado en los últimos dos Informes , respecto a los anteriores, viene relacionado, fundamentalmente, con el retraso 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.

Las quejas en las cuales el Diputado del Común realizó recomendaciones para la solución del problema, fueron archivadas por aceptación de las mismas. También se realizaron dos traslados al Defensor del Pueblo y tres remisiones al Ministerio Fiscal.

Las quejas vivas de 2017, a final de año, eran setenta.

Las inadmisiones se debieron, a encontrarse el fondo del asunto pendiente de resolución judicial, a no acreditarse la vulneración del Ordenamiento Jurídico y a la falta de competencia. La mayor cantidad de ellas vino motivada porque los ciudadanos no presentaron la documentación requerida por la Defensoría al haberse emitido el título de familia numerosa, antes de la incoación de la queja.



**CAPÍTULO IX**  
Consideraciones del Diputado del Común



## CAPÍTULO IX

### Consideraciones del Diputado del Común

En las siguientes tablas y gráficos se 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 que se informa.

DATOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD DEL DIPUTADO DEL COMUN DURANTE EL AÑO 2017	
TOTAL DE ACTUACIONES CON LOS CIUDADANOS	
20.932	
PERSONAS ATENDIDAS EN OFICINAS	6.091 Mujeres (51%)
11.854	5.763 Hombres (49%)
CONSULTAS POR E-MAIL / PÁGINA WEB	Derivaron 465 quejas
1.230	Por e-mail: 112 quejas
	Por página web: 353 quejas
ATENCIÓNES TELEFÓNICAS	
7.848	
EXPEDIENTES TOTALES DE QUEJAS	1.795 quejas nuevas en el año 2017
3.304	1.509 quejas de años anteriores al 2017
QUEJAS TOTALES ARCHIVADAS	634 quejas archivadas del año 2017
1.636	1.002 quejas archivadas de años anteriores a 2017

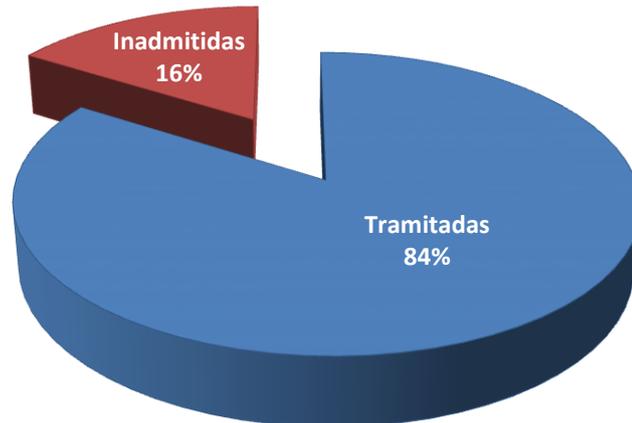
MOTIVOS DE LAS QUEJAS ARCHIVADAS DEL AÑO 2017	
Archivo por solución.	85%
Archivo por no observarse vulneración de derechos y libertades constitucionales o infracción del Ordenamiento jurídico vigente.	15%

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 novecientas treinta y dos personas (20.932), 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.

Destacamos que del total de quejas archivadas en el año 2017, el ochenta y cinco por ciento (85%) lo fueron por solución, siendo el quince por ciento (15%) restante por no apreciar infracción del Ordenamiento jurídico vigente, es decir, que la Administración Pública Canaria, AP, supervisada había actuado correctamente.

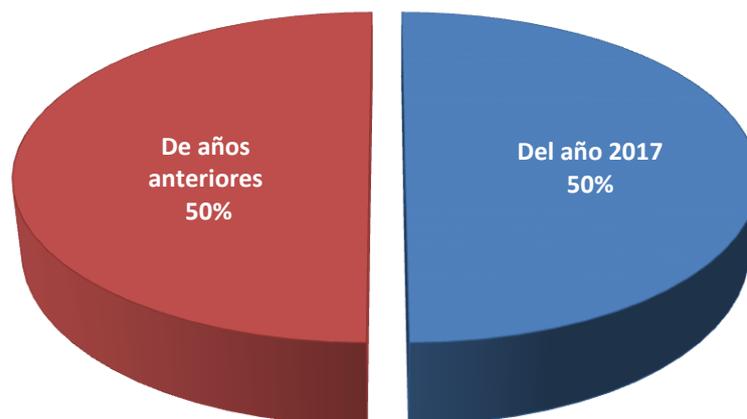
### TRAMITACIÓN GENERAL DE LAS QUEJAS DEL AÑO 2017

Quejas nuevas del año 2017	Quejas tramitadas del año 2017	Quejas inadmitidas del año 2017	Quejas trasladadas del año 2017
1.795	1.507	288	186



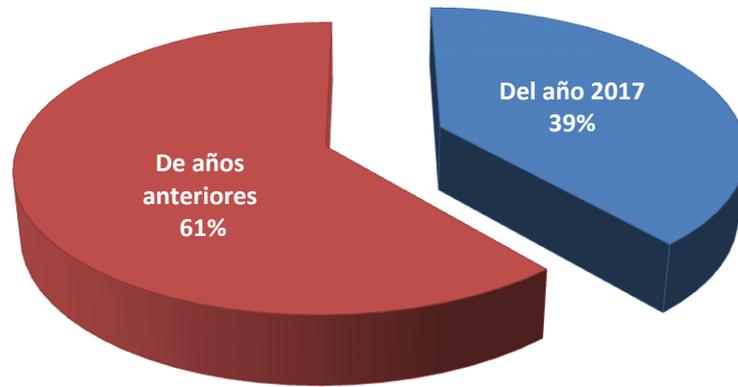
### TRAMITACIÓN GENERAL DE LAS QUEJAS EN EL AÑO 2017

Total de quejas generales	Quejas tramitadas del año 2017	Quejas de años anteriores
3.016	1.507	1.509



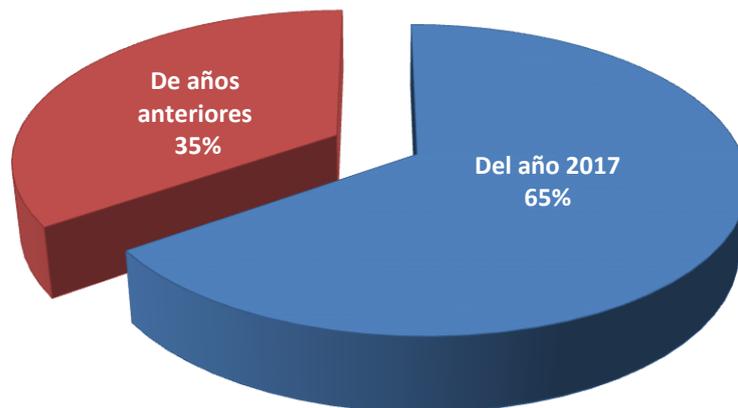
### ARCHIVO GENERAL DE QUEJAS EN EL AÑO 2017

Quejas archivadas en el año 2017	Archivadas de las admitidas del año 2017	Archivadas de años anteriores
<b>1.636</b>	<b>634</b>	<b>1002</b>



### QUEJAS PENDIENTES PARA EL AÑO 2017

Quejas pendientes en trámite para el año 2018	Pendientes del año 2016	Pendientes de años anteriores
<b>1.338</b>	<b>873</b>	<b>465</b>





**CAPÍTULO X**  
Proyecto DEMOS



## **CAPÍTULO X**

### **Proyecto DEMOS**

A lo largo del año 2017, el Diputado del Común ha avanzado en las principales líneas de trabajo establecidas en el proyecto europeo DEMOS, que lidera esta institución con la finalidad de desarrollar un programa de cooperación para la mejora de la tarea que desempeñan los defensores del Pueblo del Espacio de Cooperación MAC (Madeira, Azores y Canarias) en favor de garantizar los derechos de la ciudadanía, profundizado en su papel de mediación con la Administración pública. Para ello es fundamental el intercambio de experiencias entre las instituciones que participan en esta iniciativa, donde además de las defensorías de las regiones citadas, intervienen Mauritania, Cabo Verde y Senegal.

DEMOS es un programa que entronca directamente con el objetivo global que persigue la estrategia adoptada por el Programa MAC 2014 - 2020, consistente en incrementar los niveles de desarrollo y de integración socioeconómica de los tres archipiélagos, impulsando una acción basada en la sociedad del conocimiento, la promoción del desarrollo sostenible y la mejora de los niveles de integración socioeconómica del espacio de cooperación con los países de su entorno geográfico y cultural.

Entre las acciones realizadas durante esta anualidad, destaca la “Conferencia sobre colaboración y cooperación entre las distintas administraciones públicas en aplicación del principio de igualdad de trato y de oportunidades”, que se celebró en Santa Cruz de La Palma el 6 de julio. En la capital palmera, sede central del Diputado del Común, se reunieron los representantes de esta red euroafricana de cooperación para abordar aspectos como la igualdad de trato, la no discriminación o el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos y, en su defecto, las quejas que recibe el Defensor del Pueblo por esta razón.

Pero el calendario DEMOS ha estado marcado por continuos encuentros de trabajo de sus socios a lo largo del año 2017, que han permitido profundizar y fortalecer la alianza de cooperación, gracias al intercambio de experiencias e información con respecto al funcionamiento de las defensorías del pueblo de los territorios participantes. Así las cosas, el año arrancó con la celebración, en Funchal, del Seminario Transnacional de Intercambio de Experiencias del Proyecto DEMOS. Senegal y Cabo Verde también han sido sedes de distintos encuentros dirigidos a analizar la labor de las defensorías así como la buena gobernanza.

A pesar de la diversidad de realidades que integran este programa, son muchos los problemas e inquietudes que comparten los socios cooperantes a la hora de llevar a cabo su tarea en la promoción y la defensa de los derechos de los ciudadanos, de ahí que el diálogo establecido esté siendo altamente constructivo, enriqueciendo la actuación de las distintas defensorías para “construir juntos una Administración más eficaz, responsable, transparente y ética”, como reza el lema de DEMOS.

Un programa pionero en Europa, que está dando pasos en la mejora de la calidad democrática, fomentando una cultura de la transparencia, la eficiencia y eficacia en la administración, a través del diálogo y la colaboración.

**Funchal (Madeira)**

**I Seminario Transnacional de intercambio de experiencia de los socios del Proyecto**



**Dakar (Senegal)**

**Conferencia Internacional sobre mediación Institucional**





**Praia (Cabo Verde)**

Campana de difusión de la figura del Defensor del Pueblo entre estudiantes en Cabo Verde



**Praia (Cabo Verde)**

Presentación Proyecto MAC



**La Palma (Canarias)**  
Igualdad de todos y oportunidades



**Praia (Cabo Verde)**  
Buena Gobernanza y Tareas del Proveedor de Justicia



**Lisboa e Isla Terceira (Portugal-Azores)**

La colaboración con la Administración Pública en la protección de las personas en situación de vulnerabilidad económica.





**CAPÍTULO XI**  
Otras Actividades



## CAPÍTULO XI

### Otras Actividades

#### ENERO

- Día 12** Reunión del Diputado del Común con el Rector de la Universidad de las Palmas de Gran Canaria, Don Rafael Robaina Romero.
- Día 16** Reunión del Diputado del Común con el Director General de Casa Africa en las Palmas de Gran Canaria, Don Luis Padrón López.
- Día 17** Reunión del Diputado del Común con el Secretario General de UGT Canarias, Don Gustavo Santana Martel.
- Día 19** Reunión del Diputado del Común con personal y dirección del IES María Pérez Trujillo, en Santa Cruz de Tenerife.
- Día 19** Reunión del Diputado del Común con los componentes de la Mesa Estatal Pro-referéndum de las pensiones, en Santa Cruz de Tenerife.
- Día 23** El Diputado del Común participa en el Seminario Transnacional del Proyecto DEMOS, en Funchal-Madeira



- Día 30** El Diputado del Común se une a la conmemoración del Día Escolar de la No violencia y la Paz.

#### FEBRERO

- Día 2** Los Defensores del Pueblo autonómicos alzan su voz ante la grave crisis humanitaria que afecta a los refugiados de Europa.
- Día 8** El Diputado del Común media para resolver la problemática de la playa Cueva Laya en el municipio de Santa Lucía de Tirajana.
- Día 13** El Diputado del Común asiste en Madrid a la presentación del Libro sobre la sede del Defensor del Pueblo.
- Día 16** El Diputado del Común asiste a la entrega de los Premios de la Fundación Cepsa al valor Social en Canarias.



- Día 21** El Diputado del Común insta al Gobierno de Canarias a que elabore un protocolo sobre acoso laboral.
- Día 22** Visita Institucional del Diputado del Común al Ayuntamiento del Puerto de la Cruz.



## MARZO

---

- Día 2** Comparecencia del Diputado del Común, ante la Comisión de Gobernación, Justicia, Igualdad y Diversidad del Parlamento de Canarias, sobre propuesta de modificación de la Ley del Diputado del Común.
- Día 8** Visita Institucional del Diputado del Común al Ayuntamiento de Mogán.

- Día 8** El Diputado del Común pide que la Seguridad Social anticipe el pago de las pensiones a los emigrantes retornados de Venezuela.
- Día 8** El Diputado del Común insta a las instituciones públicas canarias a promover una sociedad más igualitaria.
- Día 9** El Diputado del Común entrega a la Presidenta del Parlamento de Canarias el Informe Anual de 2016.



- Día 14** Reunión del Diputado del Común con el Patronato de la Fundación Canaria Pepe Dámaso.
- Día 17** El Diputado del Común asiste a la entrega de Honores y Distinciones del Cabildo de Gran Canaria.
- Día 20** El Diputado del Común asiste a los actos conmemorativos del Día de Francia, en el Gabinete Literario de las Palmas de Gran Canaria.
- Día 22** El Diputado del Común participa en un seminario internacional sobre Derechos Humanos en Mauritania.



**Día 24** El Diputado del Común, se reúne con los Ministros de Asuntos Exteriores y el de Justicia de Mauritania.



**Día 24** El Diputado del Común, se reúne con el Comisionado para los Derechos Humanos y Acción Humanitaria, de la República islámica de Mauritania.

**Día 27** El Diputado del Común insta a la MAC a que reconozca la prestación de riesgo para las enfermeras embarazadas.

**Día 30** El Diputado del Común participa en la Conferencia Internacional sobre Mediación Institucional del Proyecto DEMOS (Dakar-Senegal).



**Día 30** El Diputado del Común se reúne con el Presidente del Gobierno de la República de Senegal.

## ABRIL

**Día 3** El Diputado del Común, asiste en Barcelona al Segundo Seminario sobre retos de los Derechos Humanos, organizados por el Síndic de Greuges de Cataluña en Barcelona y el Instituto Internacional de Ombudsman (IOI).

- Día 4** Segunda sesión del Seminario sobre retos de los Derechos Humanos.  
**Día 6** Presentación del Informe Anual de 2016, ante la Comisión de Gobernación, Justicia, Igualdad y Diversidad del Parlamento de Canarias.



- Día 7** Reunión del Diputado del Común con la Consejera de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del gobierno de Canarias, doña Cristina Valido García.  
**Día 7** Reunión del Diputado del Común con la Asociación de la Red Canaria contra la crueldad animal.  
**Día 11** El Diputado del Común pide que se estudie la situación de los desempleados de larga duración en las Islas para promover políticas específicas para este colectivo.  
**Día 20** Reunión del Diputado del Común con el Presidente de Ashotel en Santa Cruz de Tenerife.  
**Día 27** Los Defensores del Pueblo de la Macaronesia abordan en Cabo Verde el papel de estas Instituciones dentro de las actividades programadas en el Proyecto DEMOS.



- Día 28** El Diputado del Común asiste en Madrid a la conferencia del Alcalde de las Palmas de Gran Canaria, don Augusto Hidalgo Macario.  
**Día 29** El Diputado del Común asiste a la Asamblea Nacional del Rotary Club en Las Palmas de Gran Canaria.

## MAYO

- Día 10** Reunión del Diputado del Común con el Presidente de la Asociación Educativa y Socio-Sanitaria de Canarias.
- Día 13** Los Defensores del Pueblo homenajean en Vejer de la Frontera a Juan Relinque, uno de los antecesores de la Institución en el siglo XVI.



- Día 17** Reunión del Diputado del Común con La Asociación Canaria de Pescadores Submarinos Responsables en Santa Cruz de la Palma.
- Día 18** El Diputado del Común imparte la conferencia inaugural en el Archivo Municipal de Arrecife de Lanzarote, el Arte de Educar en Canarias y España.
- Día 19** El Diputado del Común participa en el club Prensa Canaria en un debate organizado por la Asociación Cultural Garoe.
- Día 22** El Diputado del Común participa en las Jornadas sobre el papel estratégico de Canarias en las relaciones España Mauritania en la Casa Africa en Las Palmas de Gran Canaria.
- Día 23** El Diputado del Común presenta el informe anual de 2017, ante el Pleno del Parlamento de Canarias.
- Día 30** El Diputado del Común aboga por una Canarias, más justa, unida y solidaria.
- Día 31** La Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) se solidariza con el pueblo de Venezuela ante la crisis humanitaria que atraviesa el país.

## JUNIO

- Día 9** El Diputado del Común se reúne en el Parlamento de Canarias para tratar sobre Movimiento Migratorio y Derechos Humanos.
- Día 12** El Diputado del común se reúne con familiares de Yéremi Vargas
- Día 13** El Diputado del Común se reúne en Madrid con la Consejera del Consejo de Estado, Doña María Teresa Fernández de la Vega Sanz.
- Día 19** El Diputado del Común participa en la conferencia anual de la Red Europea de Defensores del Pueblo en Bruselas.



- Día 28** El Diputado del común asiste en Madrid a los Actos conmemorativos del XL Aniversario del Congreso de los Diputados.
- Día 28** El Diputado del Común insta a que los abogados del Turno de Oficio tengan despacho en la isla de la persona que lo solicita.
- Día 29** Reunión del Diputado del Común con alumnos de IES de Ingenio de Gran Canaria.

## JULIO

- Día 6** Celebración en Santa Cruz de La Palma, de las Jornadas Temáticas Transnacional, sobre la colaboración y la cooperación entre las distintas administraciones públicas en la aplicación del principio de igualdad de trato y de oportunidades (Proyecto DEMOS). (INCLUIR FOTO).



- Día 7** El Diputado del Común aboga por una sociedad más participativa e igualitaria.
- Día 10** El Diputado del común asiste al Acto institucional de la Casa Africa de Las Palmas de Gran Canaria.
- Días 21 y 22** El Diputado del Común participa en Cabo Verde en unas jornadas sobre buena gobernanza dentro del Proyecto DEMOS.



**Día 27** La Institución del Diputado del Común, pone en funcionamiento un nuevo programa de tramitación de quejas.

---

### SEPTIEMBRE

**Día 18** El Diputado del Común asiste a la apertura del año judicial en el Tribunal Superior de Justicia de Canarias en Las Palmas de Gran Canaria.

**Día 20** El Diputado del Común asiste al Acto Académico de Apertura del Curso 2017-2018 de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

**Día 25** El Diputado del común se reúne con el Consejero de Sanidad del Gobierno de Canarias, Don José Manuel Baltar Trabazo.

---

### OCTUBRE

**Día 3** El Diputado del Común participa en las XXXII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo, sobre Transparencia, celebradas en Santiago de Compostela.



**Día 4** Comunicado conjunto de los Defensores del Pueblo.

- Día 9** El Diputado del Común se reúne con el Consejero de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas del Gobierno de Canarias, Don Narvay Quintero Castañeda.
- Día 9** El Diputado del Común se reúne con la Directora del Instituto Canario de la Vivienda, Doña María del Pino de León.



- Día 17** El Diputado del Común asiste a la Solemne Apertura del Período de Actividades del Consejo Consultivo de Canarias en San Cristóbal de La Laguna.
- Día 18** El Diputado del Común asiste en el Parlamento de Canarias a una reunión del grupo de Trabajo de la CALRE Movimientos Mixtos de Población y Derechos Humanos.
- Día 27** El Diputado del Común participa en la Conferencia Inaugural, Homenaje a Willy Brandt 2017 en Pájara-Fuerteventura.
- Día 30** El Diputado del Común recibe a los integrantes del grupo mediador Fomento y Divulgación de la mediación Familiar en Canaria.



## NOVIEMBRE

- Día 3** El Diputado del Común insta al Gobierno de Canarias a eliminar el requisito de

- Día 9** la altura para los aspirantes a policía local.  
El Diputado del Común recibe a profesores y alumnos del IES Jerónimo Saavedra Acevedo en Las Palmas de Gran Canaria.



- Día 14** El Diputado del Común asiste a la presentación del Proyecto DEMOS en la Casa de Azores en Lisboa.

- Día 15** El Diputado del Común se reúne con la Provedora de Justicia de Portugal.



- Día 16** El Diputado del Común participa en el Seminario Transnacional sobre colaboración con las administraciones públicas en protección de las personas y la vulnerabilidad económica, en la Isla de Terceira-Azores.

- Día 22** El Diputado del Común se reúne con Don Francisco Fernández Marugan, Defensor del Pueblo en funciones para establecer vías de colaboración que permitan mejorar la situación del catastro inmobiliario en Canarias.

- Día 24** El Diputado del común recibe a los alumnos del IES Cairasco de Figueroa de Las

- Día 28** Palmas de Gran Canaria.  
El Diputado del Común y Vicepresidente Quinto de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) asiste a la reunión del Consejo Rector en Lisboa.
- Día 30** El Diputado del Común participa en una charla coloquio en la Escuela de Arte Manolo Blahnik, sobre la constitución de 1978: Pasado, presente y futuro.

---

## DICIEMBRE

---

- Día 1** El Diputado del Común participa en la XII Workshop Internacional sobre modelos de rasch en la administración de empresas 2017, organizado por el Instituto de la empresa de la Universidad de La Laguna.
- Día 1** El Diputado del Común se reúne con la Asociación para la defensa de las pensiones públicas de Canarias.



- Día 2** El Diputado del Común investiga de oficio el cumplimiento de la administración canaria para garantizar la accesibilidad universal.
- Día 4** El Diputado del Común imparte una conferencia en el IES Viera y Clavijo en San Cristóbal de La Laguna.
- Día 11** El Diputado del Común imparte una charla a los alumnos del IES Fernando Sagaceta, en Jinamar-Telde.
- Día 19** Reunión en Madrid con el Presidente del Consejo General del Poder Judicial.



**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 3/2016, de 29 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2017 (BOC nº. 254, de 31 de diciembre de 2016) consigna en su Sección 01 Parlamento de Canarias, Servicio 0104 Diputado del Común 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:

<b>Capítulo I</b>	<b>Gastos de Personal</b>	<b>2.048.035,00€</b>
<b>Capítulo II</b>	<b>Gastos Corrientes</b>	<b>457.900,00€</b>
<b>Capítulo VI</b>	<b>Inversiones Reales</b>	<b>43.138,00€</b>
<b>Capítulo VII</b>	<b>Transferencia de Capital</b>	<b>0,00€</b>
<b>Capítulo VIII</b>	<b>Activos Financieros</b>	<b>69,00€</b>
<b>CRÉDITO INICIAL PROGRAMA 911B</b>		<b>2.549.142,00€</b>

Esta dotación inicial experimenta un incremento del cero por ciento respecto de la consignada para el ejercicio 2016, que ascendía a DOS MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL CIENTO CUARENTA Y DOS EUROS (2.549.142,00€).

Por otra parte, la Mesa del Parlamento de Canarias, en reunión celebrada el día 6 de abril de 2017, acordó la incorporación de los remanentes de crédito del presupuesto de gastos del Programa 911B del Diputado del Común del ejercicio 2016, 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 TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS EUROS (379.700,00€) que, sumados al crédito inicial consignado, vendrían a establecer un crédito total para el ejercicio 2017 de DOS MILLONES NOVECIENTOS VEINTIOCHO MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y DOS EUROS (2.928.842,00€) distribuidos de la siguiente forma:

<b>Capítulo I</b>	Gastos de Personal	2.157.535,00€
<b>Capítulo II</b>	Gastos Corrientes	613.300,00€
<b>Capítulo VI</b>	Inversiones Reales	140.938,00€
<b>Capítulo VII</b>	Transferencias de Capital	0,00€
<b>Capítulo VIII</b>	Activos Financieros	17.069,00€
<b>CRÉDITO TOTAL PROGRAMA 911B</b>		<b>2.928.842,00 €</b>

Al cierre del ejercicio económico de 2017, el porcentaje de ejecución del presupuesto fue del (85,43%) con un remanente de TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS EUROS (379.700,00€), y el balance de gastos y pagos por capítulos es, a fecha 31 de diciembre de 2017, el que sigue:

	Crédito Inicial	Modif. Crédito		Crédito Total	Pendiente de Pago	Total Pagos	Disponible
		Altas	Bajas				
<b>Capítulo I</b>	2.048.035,00€	122.500,00€	13.000,00€	2.157.535,00€	0,00€	2.065.114,70€	92.420,30€
<b>Capítulo II</b>	457.900,00€	175.900,00€	20.500,00€	613.300,00€	0,00€	425.306,01€	187.993,99€
<b>Capítulo VI</b>	43.138,00€	103.800,00€	6.000,00€	140.938,00€	0,00€	11.579,09€	129.358,91€
<b>Capítulo VII</b>	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€
<b>Capítulo VIII</b>	69,00€	17.000,00€	0,00€	17.069,00€	0,00€	0,00€	17.069,00€
<b>TOTAL 911B</b>	<b>2.549.142,00€</b>	<b>419.200,00€</b>	<b>39.500,00€</b>	<b>2.928.842,00€</b>	<b>0,00€</b>	<b>2.501.999,80€</b>	<b>426.842,20€</b>

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

	Crédito Total	Autorizado/Dispuesto	Disponible	Ejecución
<b>Capítulo I</b>	2.157.535,00€	2.065.114,70€	92.420,30€	95,72%
<b>Capítulo II</b>	613.300,00€	425.306,01€	187.993,99€	69,35%
<b>Capítulo VI</b>	140.938,00€	11.579,09€	129.358,91€	8,22%
<b>Capítulo VII</b>	0,00€	0,00€	0,00€	0,00%
<b>Capítulo VIII</b>	17.069,00€	0,00€	17.069,00€	0,00%
<b>TOTAL 911B</b>	<b>2.928.842,00 €</b>	<b>2.501.999,80 €</b>	<b>426.842,20 €</b>	<b>85,43%</b>

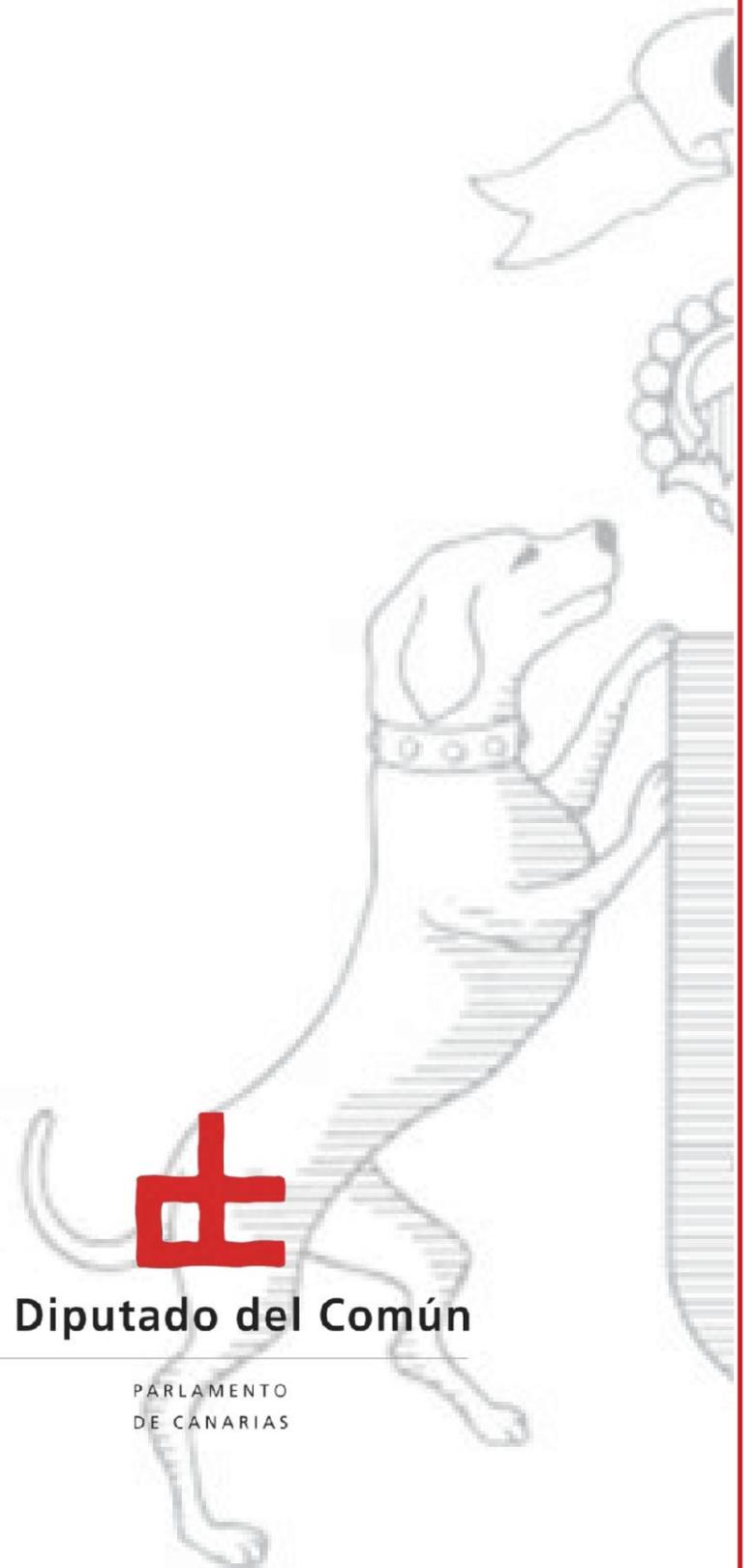


**MMXVIII**

**Diputado del Común, Calle O`Daly, 28 - 38700 Santa Cruz de La Palma**



**Parlamento de Canarias**



**El Diputado del Común**

PARLAMENTO  
DE CANARIAS