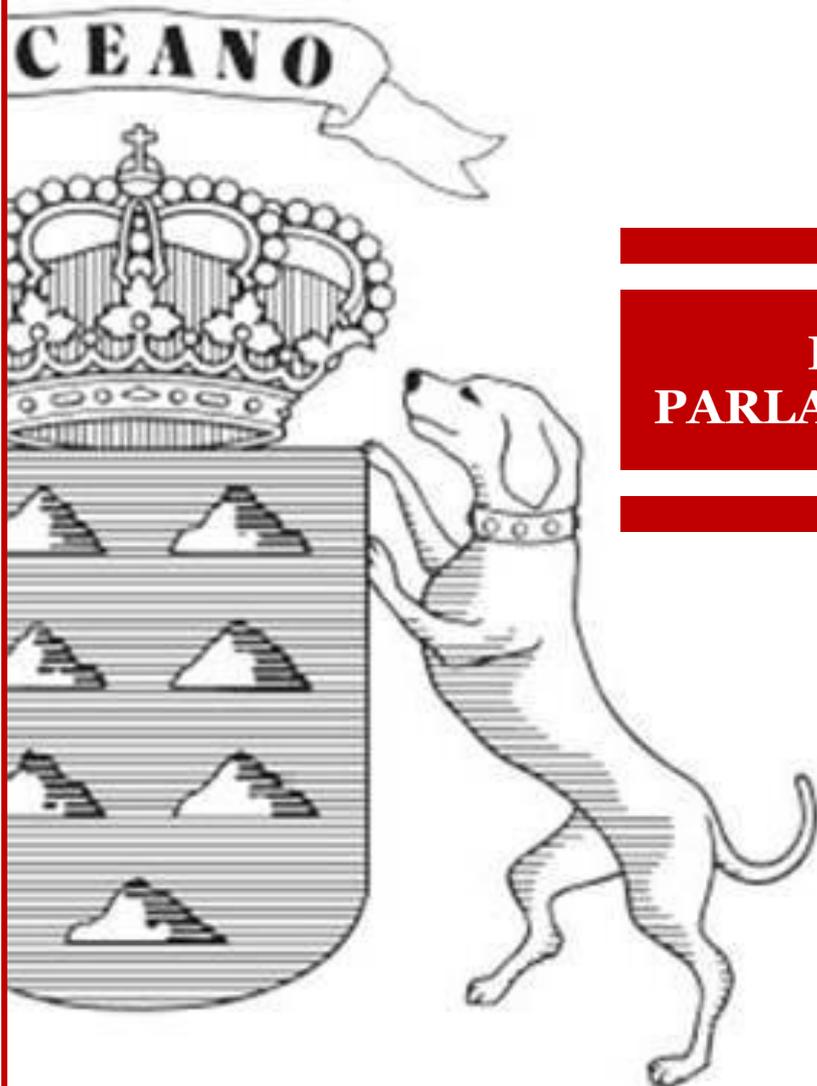


**El Diputado del Común**

PARLAMENTO  
DE CANARIAS

**2014**

***INFORME ANUAL***



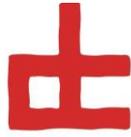
**PRESENTADO AL  
PARLAMENTO DE CANARIAS**

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

**© Diputado del Común 2015**

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

**Depósito Legal \_\_\_\_\_.**



## El Diputado del Común

---

PARLAMENTO  
DE CANARIAS



**Informe Anual 2014**  
**presentado al Parlamento de Canarias**  
**por el Excmo. Sr. don**  
**Jerónimo Saavedra Acevedo**  
**Diputado del Común**  
**el día 2 de marzo de 2015.**



# 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	9
<b>CAPÍTULO III</b> De las Inadmisiones de Quejas y sus causas	41
<b>CAPÍTULO IV</b> De las Quejas vivas en la Institución	45
<b>CAPÍTULO V</b> De las Resoluciones del Diputado del Común	51
<b>CAPÍTULO VI</b> De la falta de colaboración con el Diputado del Común en sus investigaciones	67
<b>CAPÍTULO VII</b> De las Actuaciones de Oficio.	83
<b>CAPÍTULO VIII</b> De la Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias	95
<b>CAPÍTULO IX</b> Del Menor	145
<b>CAPÍTULO X</b> Consideraciones del Diputado del Común	155
<b>CAPÍTULO XI</b> Otras actividades	161
<b>ANEXO DE GESTIÓN ECONÓMICA</b>	173



## Presentación

De acuerdo con la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común se da cuenta al Parlamento y a la sociedad de Canarias de la gestión realizada durante el año 2014.

Con ocasión de este informe hemos decidido dar mayor relevancia a la labor del Diputado del Común de asistir al ciudadano que acude a la Institución planteándole sus cuestiones, inquietudes y problemas, información que todos los años ubicábamos en el Capítulo IX intitulado Consideraciones del Diputado del Común, pues esta Defensoría no sólo se limita a tramitar las quejas que le presentan los ciudadanos, o las derivadas de las actuaciones de oficio que se decidan incoar, sino que lo más importante, lo que representa el mayor número de recursos institucionales, es el servicio público asistencial que se da al ciudadano que plantea su consulta de manera presencial, siguiéndole la telefónica y, por último, por medios electrónicos. De esta forma se atendió a diecinueve mil trescientas setenta y tres personas (19.373), un incremento con respecto al año 2013 (17.560) del diez con treinta y dos por ciento (10,32%). Todo ello se explica con mejor detalle en el Capítulo I de la presente memoria.

Ha aumentado el número de quejas presentadas llegando a registrarse 1.648 nuevas. Aumento que se detallará en el Capítulo II, indicando aquí el camino ascendente de las mismas desde el año 2011 (1.217), ejercicio 2012 (1.586) y el 2013 (1.604), un incremento acumulado del treinta y cinco por ciento (35%).

Esta Institución presentó al Parlamento de Canarias un Informe Extraordinario sobre la Situación de la Dependencia en Canarias, el cual fue debatido en la Cámara en abril. Debiendo destacar que las quejas tramitadas en esta Institución incoadas en anteriores años al que se informa, relativas a las personas en situación de Dependencia, se han ido resolviendo, gracias al impulso dado desde el Gobierno de Canarias, como se explicará en el Capítulo VIII dedicado a la Supervisión de las Administraciones Públicas de Canarias, pero, sin embargo, aunque ha mejorado la gestión, sigue constatándose la carencia de recursos.

Con fecha de julio del año que se informa, esta Defensoría elaboró un dictamen sobre el proyecto canario de Ley de transparencia y de acceso a la información pública, por medio del cual sugerimos, básicamente, al Parlamento de Canarias que le diera, en la futura ley, al derecho de acceso a la información pública tratamiento de derecho o libertad pública fundamental; que tuviera en cuenta a esta Institución como garante de la transparencia administrativa y del derecho de acceso a la información pública, (como contemplaba el anteproyecto de ley); que reforzara, en todo caso, la independencia de la figura que se encargara de resolver las cuestiones sobre transparencia y el derecho de acceso a la información pública y, por último, que se eliminara el silencio administrativo como respuesta del Comisionado de la Transparencia y garante del derecho de acceso a la información pública, ante las reclamaciones que se le interpusieran.

También en julio, el Diputado del Común dirigió escrito de renuncia al aforamiento previsto en la normativa vigente a las siguientes instituciones públicas: al Presidente del Congreso de los Diputados; al Presidente del Parlamento de Canarias, al Presidente del Gobierno de Canarias y a la Defensora del Pueblo, al considerar inaceptable la desigualdad de trato ante la ley que el aforamiento previsto para este titular supone con respecto a los demás ciudadanos, coincidiendo así con el sentir de la ciudadanía.

En julio del año que se informa se presentó el Informe Extraordinario sobre la Realidad de Los Puntos de Encuentro Familiar.

La colaboración de las Administraciones Públicas de Canarias con las actuaciones del Diputado del Común ha mejorado en el ejercicio 2014 con respecto a la gestión del 2013, pero, lamentablemente, sigue existiendo la falta de celeridad de algunas de ellas en informar sobre lo que le solicita la Institución y falta de cultura democrática de dar cuenta de lo que hacen, destacando en la presente memoria que hemos tenido que remitir 382 resoluciones recordando el deber legal de colaborar con las investigaciones del Diputado del Común, 118 Advertencias de declaración de obstruccionismo, efectuado una declaración de obstruccionismo y, trasladado al Ministerio Fiscal una falta de colaboración, que se detallará en el Capítulo VI de la presente.

Finalmente, destacamos que hemos acortados los plazos y los trámites para la gestión de las quejas, como nos comprometimos en la memoria 2013, como se expondrá también en el Capítulo VI, para mejorar en el servicio al ciudadano, resolviendo su queja en el menor tiempo posible, lo que requiere, ineludiblemente, la colaboración de los gestores y responsables de las Administraciones Públicas de Canarias.

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



## CAPÍTULO I

### De las Actuaciones del Diputado del Común.

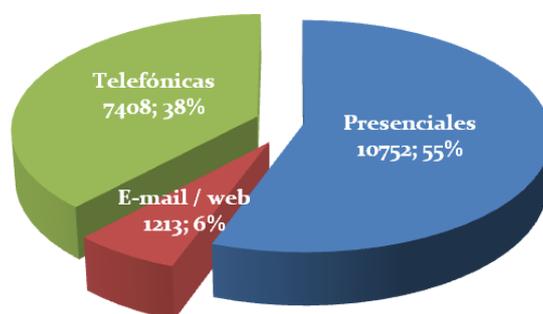
Con ocasión de esta dación de cuenta al Parlamento de Canarias de la gestión realizada durante el año 2014, es necesario reestructurar la información que se ha dado todos los años en las memorias anuales de este comisionado, sobre el servicio público que se presta al ciudadano que ha acudido al Diputado del Común, (Capítulo IX del Informe 2013), todo ello, por cuanto esta Institución no se limita a registrar cualquier queja que le dirija el interesado, (como señala el artículo 25.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común) sino que la recibe, la estudia y en su caso, la da de alta para su tramitación, o bien, reorienta al ciudadano sobre las vías más oportunas para el ejercicio de la oportuna acción a ejercitar.

En relación con lo anterior, durante el año que se informa diecinueve mil trescientas setenta y tres (19.373) personas se dirigieron al Diputado del Común exponiendo su queja, lo que representó un incremento con respecto al año 2013 (17.560) del diez con treinta y dos por ciento (10,32%) y, en valores absolutos, un aumento de mil ochocientos trece (1.813) más ciudadanos atendidos, continuando así la tendencia alcista destacada en el Informe 2013, ejercicio en que se había incrementado en un diez por ciento (10%) con respecto al año 2012, lo que sitúa el incremento acumulado en estos dos últimos años en el veinte con treinta y dos por ciento (20,32%).

De las citadas 19.373 personas que plantearon su queja al Diputado del Común, diez mil setecientos cincuenta y dos (10.752) lo hicieron de forma presencial, en las diferentes oficinas de la Institución; De forma telefónica fueron siete mil cuatrocientos ocho personas (7.408) y vía correo electrónico, mil doscientas trece ciudadanos (1.213).

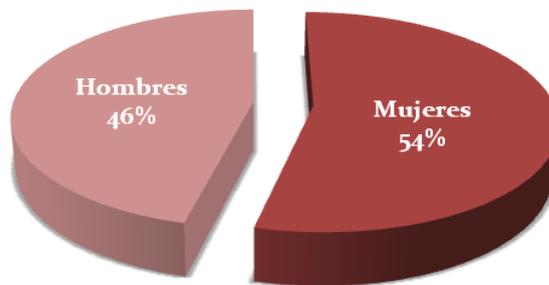
**TOTAL DE ACTUACIONES CON LOS CIUDADANOS**

**19.373**



<b>ATENDIDOS PERSONALMENTE</b>	<b>10.752</b>
<b>Género de los ciudadanos atendidos personalmente</b>	
Mujeres	5.802
Hombres	4.950
<b>Quejas presentadas fruto de las atenciones</b>	
De atención presencial	1.088
Presentadas en persona sin atención presencial	102

### GÉNERO DE LOS CIUDADANOS ATENDIDOS PERSONALMENTE



<b>ATENDIDOS TELEFÓNICAMENTE</b>	<b>7.408</b>
<b>ATENDIDOS VÍA E-MAIL / PÁGINA WEB</b>	
<b>Quejas presentadas fruto de las consultas</b>	<b>182</b>
Presentadas por e-mail / página web	72
Presentadas fruto de las consultas por e-mail / web	110

Las gestiones anteriores, una vez estudiados los asuntos expuestos al personal del Diputado del Común, derivaron en la incoación de mil trescientos setenta y dos nuevos procedimientos de queja (1.372), lo que implicó que se registrara una queja por cada siete personas atendidas directamente en la Institución, representando el ochenta y tres con veintiséis por ciento (83,26%) del total de las quejas nuevas registradas durante el año 2014 (1.648), y, en consecuencia, para el resto, es decir, dieciocho mil y un ciudadanos (18.001), fueron reorientados, mediante el correspondiente asesoramiento jurídico para que ejercitaran la vía más adecuada para resolver su pretensión.

Se debe destacar este dato de dieciocho mil y un ciudadanos atendidos (18.001) por el Diputado del Común, los cuales fueron debidamente asesorados por la Defensoría Canaria, es decir, nada más y nada menos que el 92,91 por ciento del total de personas nuevas atendidas en el año 2014.

Fueron registradas doscientas setenta y seis (276) quejas que se presentaron de forma directa en la Institución, lo que representa el dieciséis con setenta y cuatro por ciento (16,74%), del total de las quejas nuevas incoadas en el año.

También, el servicio público prestado por el Diputado del Común en el año que se informa no sólo se circunscribió a las nuevas personas atendidas durante el ejercicio, así como a las quejas registradas en el 2014, sino que se extendió a la gestión de las restantes quejas vivas que se siguen tramitando en la Institución, de las que en otro capítulo de este informe se dará cuenta de ellas.



**CAPÍTULO II**  
De las Quejas presentadas



## CAPÍTULO II

### De las Quejas presentadas.

Quejas	Admitidas	Inadmitidas	Trasladadas a otras Instituciones	Colectivas	De oficio	Individuales		Personas Jurídicas
						Hombres	Mujeres	
1.648	1.455	193	221	47	20	828	722	31
1.604	1.430	174	244	35	20	818	711	20

Comparativa año 2013

Como se ha expuesto, durante el año 2014 se registraron en el Diputado del Común 1.648 quejas nuevas. A través de las quejas, y del presente informe anual, se da cuenta al Parlamento de Canarias de la encomienda recibida de éste para controlar la actuación de la Administración Pública Canaria con los medios dado para ello, y por lo tanto, se informa de la supervisión realizada de la Administración.

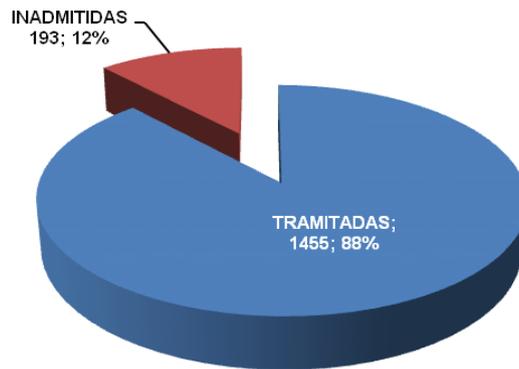
Del total de quejas registradas, y tras su estudio se admitieron a trámite 1.455, lo que significa el ochenta y ocho con tres por ciento de las presentadas (88,3 %).

Se expondrá en el Capítulo III del presente informe las causas de inadmisión de las quejas. La tendencia con respecto al pasado año es que siguen aumentando las quejas recibidas, a pesar del gran crecimiento experimentado durante los años 2011 (1.217), 2012 (1.586) y 2013 (1.604). También, se mantiene el ritmo de las investigaciones de oficio incoadas en el año, de las que se da cuenta en el Capítulo VII del presente.

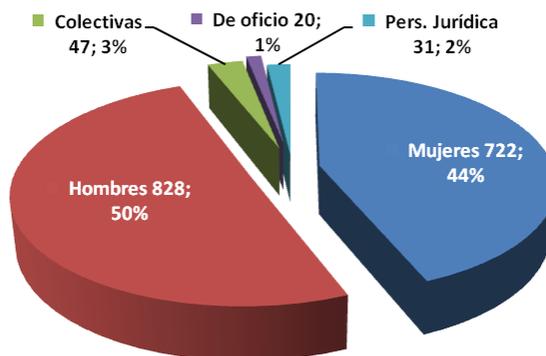
Las quejas que hemos trasladado a otras instituciones lo han sido por razones competenciales, si bien, para ello, primero se estudia cada queja y se le indica al ciudadano presentador de la misma, previo su consentimiento, que la remitimos a la institución pública competente.

Quejas recibidas	Individuales		Colectivas	De oficio	Per. Jurídica
	Hombres	Mujeres			
<b>TOTAL</b>	<b>1.648</b>	<b>828</b>	<b>47</b>	<b>20</b>	<b>31</b>
<b>INADMITIDAS</b>	193	105	3	0	7
<b>TRAMITADAS</b>	1.455	723	44	20	24
<b>TRASLADADAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO</b>	216	123	2	0	4
<b>TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES</b>	5	1	0	0	0

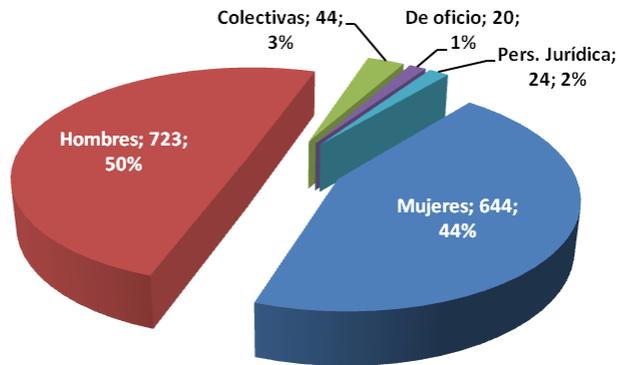
### ADMISIÓN Y TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS REGISTRADAS EN EL AÑO 2014



### CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS QUEJAS PRESENTADAS EN EL AÑO 2014

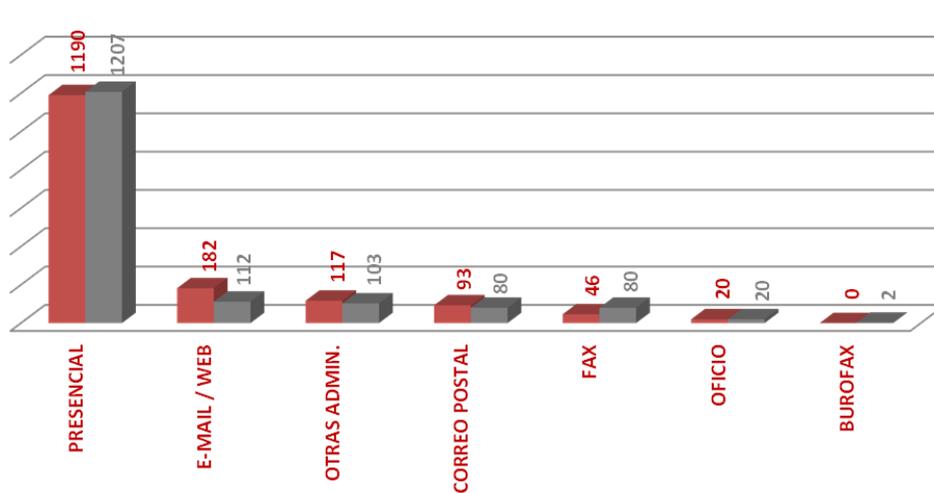


### CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS QUEJAS TRAMITADAS EN EL AÑO 2014



MEDIOS DE PRESENTACION DE LAS QUEJAS, AÑO 2014						
PRESENCIAL	E-MAIL / WEB	OTRAS ADMIN.	CORREO POSTAL	FAX	OFICIO	BUROFAX
1190	182	117	93	46	20	0
1207	112	103	80	80	20	2

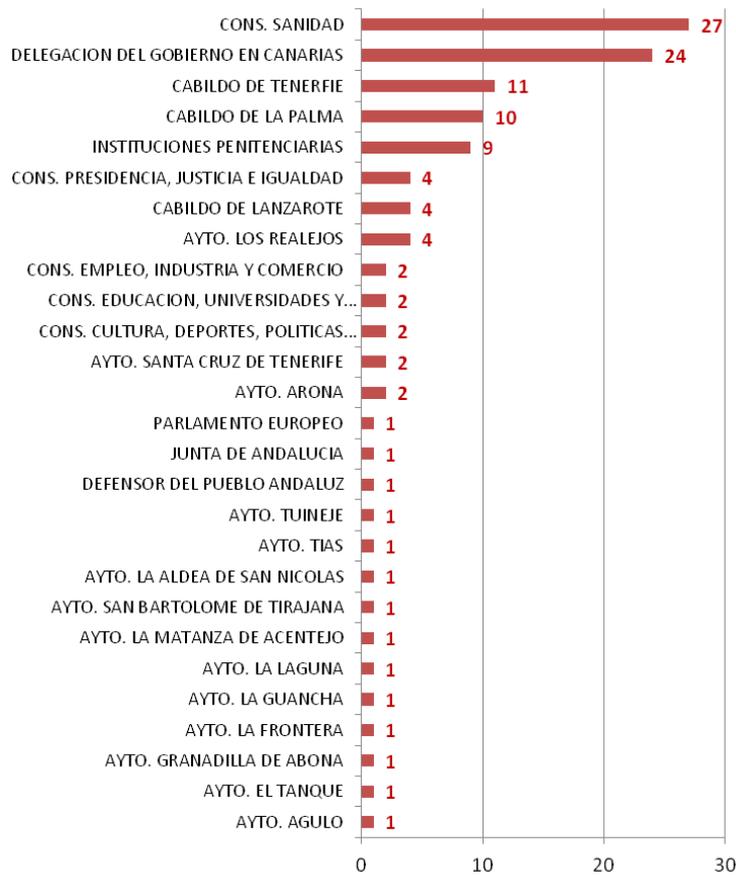
### MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS EN 2014 Y COMPARATIVA CON EL AÑO 2013



Del presente gráfico se observa que en cuanto a los medios de presentación de quejas sigue dominando mayoritariamente el presencial (1.190); él o la ciudadana prefiere acercarse a ser atendido personalmente en la oficina del Diputado del Común del lugar de su residencia.

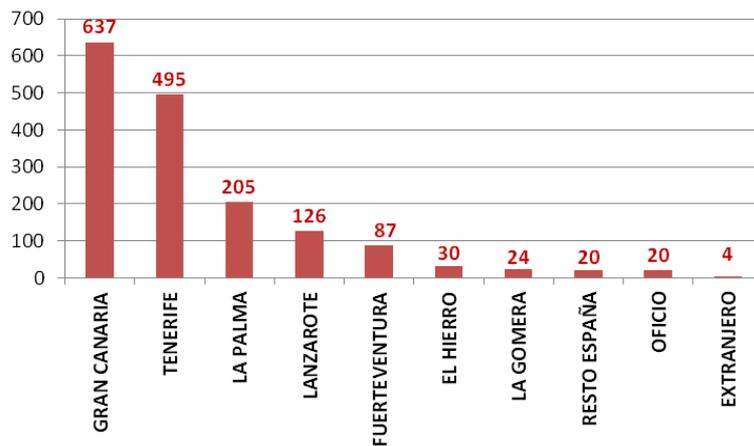
También, ha crecido el uso de la página web y los e-mails, como el del registro de otras Administraciones Públicas, como se detalla seguidamente, en detrimento del fax .

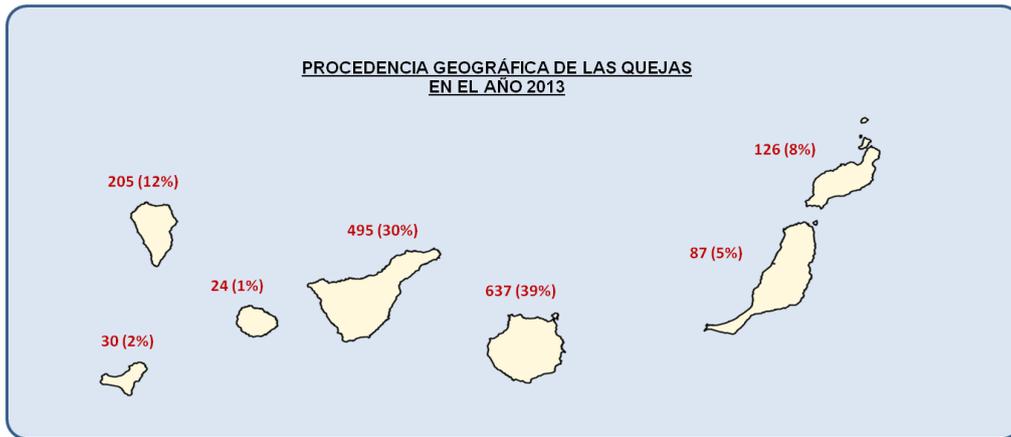
### INSTITUCIONES QUE TRASLADARON QUEJAS AL DIPUTADO DEL COMÚN EN EL AÑO 2014



Estas instituciones públicas hicieron de mero registro de presentación de la queja, en virtud del art. 38.4 de la vigente Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

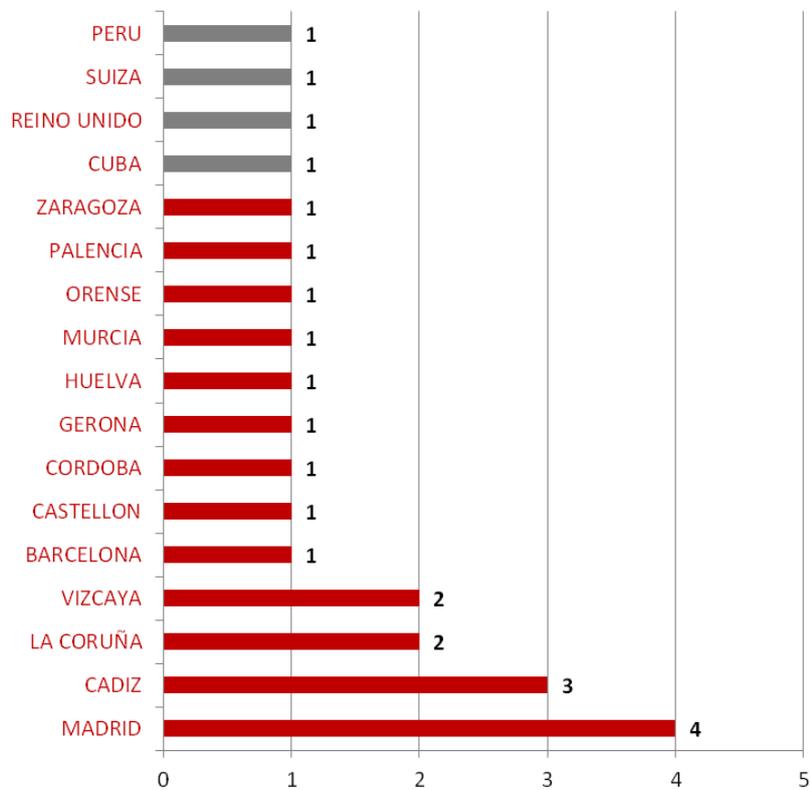
### PROCEDENCIA GEOGRAFICA DE LAS QUEJAS RECIBIDAS





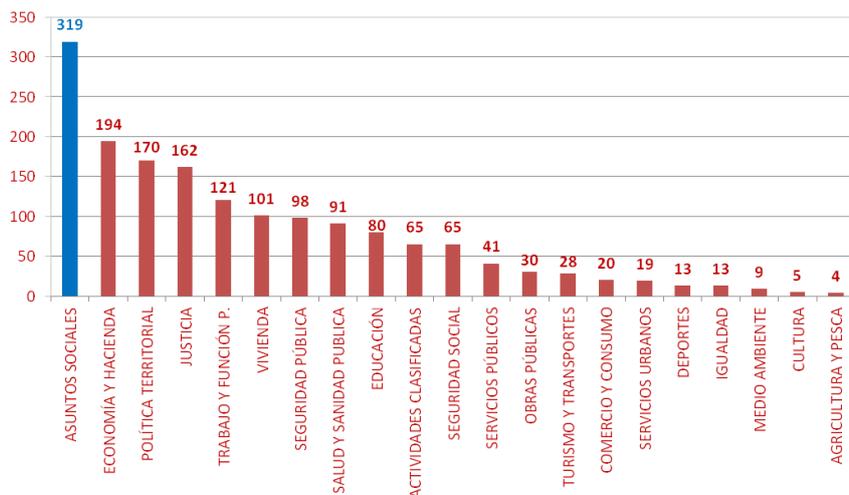
PROCEDECENCIA GEOGRAFICA DE LAS QUEJAS DEL AÑO 2014								
GRAN CANARIA	TENERIFE	LA PALMA	LANZAROTE	FUERTEVENTURA	EL HIERRO	LA GOMERA	DE OFICIO	OTRAS AREAS
637	495	205	126	87	30	24	20	24
Comparativa con el año 2013								
552	540	162	111	150	31	19	20	19

### OTRAS PROCEDENCIAS GEOGRÁFICAS DE LAS QUEJAS DEL AÑO 2014



## QUEJAS POR ÁREAS DE TRABAJO

AREA	QUEJAS	%
07 ECONOMÍA Y HACIENDA	194	11,8%
01 POLÍTICA TERRITORIAL	170	10,3%
05 JUSTICIA	162	9,8%
24 DISCAPACIDAD	136	8,3%
20 TRABAJO Y FUNCIÓN P.	121	7,3%
04 VIVIENDA	101	6,1%
06 SEGURIDAD PÚBLICA	98	5,9%
18 SERVICIOS SOCIALES	97	5,9%
17 SALUD Y SANIDAD PUBLICA	91	5,5%
11 EDUCACIÓN	80	4,9%
10 ACTIVIDADES CLASIFICADAS	65	3,9%
19 SEGURIDAD SOCIAL	65	3,9%
23 MAYORES	56	3,4%
09 SERVICIOS PÚBLICOS	41	2,5%
03 OBRAS PÚBLICAS	30	1,8%
22 MENORES	30	1,8%
15 TURISMO Y TRANSPORTES	28	1,7%
16 COMERCIO Y CONSUMO	20	1,2%
08 SERVICIOS URBANOS	19	1,2%
13 DEPORTES	13	0,8%
25 IGUALDAD	13	0,8%
02 MEDIO AMBIENTE	9	0,5%
12 CULTURA	5	0,3%
14 AGRICULTURA Y PESCA	4	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>1648</b>	<b>100,0%</b>



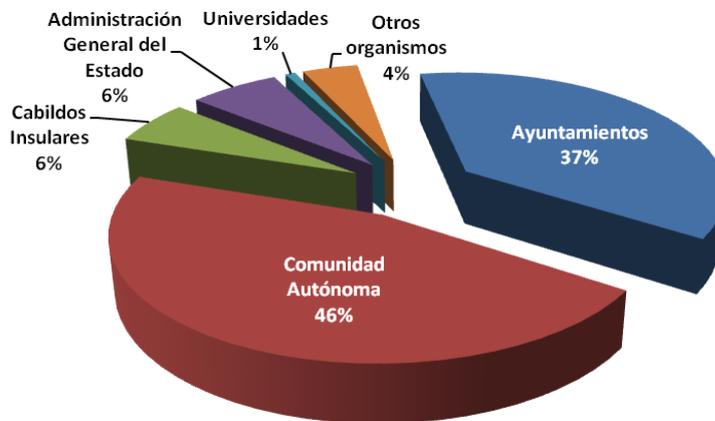
La materia de Asuntos Sociales engloba las quejas presentadas por Personas con Dependencia, Servicios Sociales, Mayores y Menores.

**SECTORES ADMINISTRATIVOS RECLAMADOS EN EL AÑO 2014**

COMUNIDAD AUTÓNOMA	AYUNTAMIENTOS	CABILDO INSULARES	UNIVERSIDADES	AGE	OTROS
501	405	64	8	71	44

AGE = Administración General del Estado

**ADMINISTRACIONES RECLAMADAS EN EL AÑO 2014**



## QUEJAS POR ADMINISTRACIONES

### ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA



**Gobierno  
de Canarias**

**GOBIERNO DE CANARIAS**

Quejas	501	Porcentaje del total	46,02%
Expedientes archivados	166	Expedientes en trámite	335

#### POR ÁREAS DEL GOBIERNO

<b>PRESIDENCIA DEL GOBIERNO</b>	<b>2</b>
Expedientes archivados	1
Expediente en trámite	1
Viceconsejería de Turismo	1
Dirección General de Ordenación y Promoción Turística	1
<b>CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES Y SOSTENIBILIDAD</b>	<b>71</b>
Expedientes archivados	18
Expedientes en trámite	53
Viceconsejería de Educación y Universidades	9
Dirección General de Centros e Infraestructura Educativa	5
Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos	4
Dirección General de Personal	3
Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa	7
Dirección General de Universidades	3
Direcciones Territoriales de Educación	9
Viceconsejería de Medio Ambiente	1
Dirección General de Protección a la Naturaleza	1
Secretaría General Técnica de Educación, Universidades y Sostenibilidad	18
Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural	11
<b>CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y SEGURIDAD</b>	<b>34</b>
Expedientes archivados	7
Expedientes en trámite	27
Dirección General de Tributos	28
Secretaría General Técnica de Economía, Hacienda y Seguridad	6

<b>CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD</b>	<b>14</b>
Expedientes archivados	6
Expedientes en trámite	8
Dirección Gral de Relaciones Institucionales, Participación Ciudadana y Juventud	2
Viceconsejería de Administración Pública	3
Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías	1
Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia	7
Instituto Canario de Administración Pública (ICAP)	1
<b>CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y AGUAS</b>	<b>8</b>
Expedientes archivados	0
Expedientes en trámite	8
Dirección General de Agricultura y Desarrollo Rural	3
Dirección General de Ganadería	2
Viceconsejería de Pesca y Agua	2
Secretaría General Técnica de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas	1
<b>CONSEJERÍA DE CULTURA, DEPORTES, POLÍTICAS SOCIALES Y VIVIENDA</b>	<b>285</b>
Expedientes archivados	88
Expedientes en trámite	197
Dirección General de Políticas Sociales e Inmigración	75
Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia	28
Dirección General de Deportes	2
Secretaría General Técnica de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda	106
Instituto Canario de la Vivienda	74
<b>CONSEJERÍA DE EMPLEO, INDUSTRIA Y COMERCIO</b>	<b>13</b>
Expedientes archivados	3
Expedientes en trámite	10
Secretaría General Técnica de Empleo, Industria y Comercio	4
Dirección General de Industria y Energía	7
Dirección General de Comercio y Consumo	1
Servicio Canario de Empleo	1
<b>CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTES Y POLÍTICA TERRITORIAL</b>	<b>9</b>
Expedientes archivados	5
Expedientes en trámite	4
Dirección General de Infraestructura Viaria	5
Secretaría General Técnica de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial	2
Puertos Canarios	2
<b>CONSEJERÍA DE SANIDAD</b>	<b>65</b>
Expedientes archivados	28
Expedientes en trámite	38
Secretaría General Técnica de Sanidad	17
Servicio Canario de la Salud	35
Secretaría General del Servicio Canaria de Salud	3
Dirección General de Recursos Económicos	2

Dirección General de Recursos Humanos	6
Dirección General de Salud Pública	2

## ADMINISTRACIÓN INSULAR



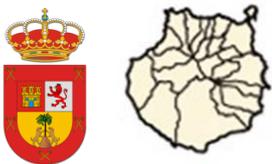
### CABILDO DE EL HIERRO

Quejas	4	Porcentaje del total	0,37%
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	4



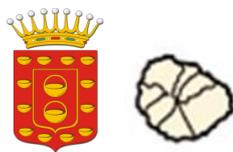
### CABILDO DE FUERTEVENTURA

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



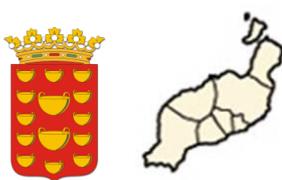
### CABILDO DE GRAN CANARIA

Quejas	23	Porcentaje del total	2,10%
Expedientes archivados	7	Expedientes en trámite	16



### CABILDO DE LA GOMERA

Quejas	4	Porcentaje del total	0,37%
Expedientes archivados	2	Expedientes en trámite	2



### CABILDO DE LANZAROTE

Quejas	6	Porcentaje del total	0,55%
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	6

**CABILDO DE LA PALMA**

Quejas	14	Porcentaje del total	1,28%
Expedientes archivados	5	Expedientes en trámite	9

**CABILDO DE TENERIFE**

Quejas	11	Porcentaje del total	1,01%
Expedientes archivados	5	Expedientes en trámite	6

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

Quejas	47	Porcentaje del total	4,30%
Expedientes archivados	39	Expedientes en trámite	8

## ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA



### UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

<b>Quejas</b>	<b>3</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,27%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>3</b>



### UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

<b>Quejas</b>	<b>5</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,46%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>4</b>

## ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



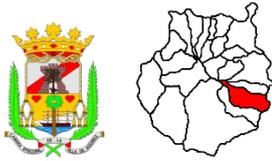
### AYUNTAMIENTO DE ADEJE

<b>Quejas</b>	<b>1</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,09%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>1</b>



### AYUNTAMIENTO DE AGAETE

<b>Quejas</b>	<b>0</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,00%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>0</b>

**AYUNTAMIENTO DE AGÜIMES**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,4%
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	1

**AYUNTAMIENTO DE AGULO**

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

**AYUNTAMIENTO DE ALAJERÓ**

Quejas	0	Porcentaje del total	0,00%
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	0

**AYUNTAMIENTO DE ANTIGUA**

Quejas	1	Porcentaje del total	0,00%
Expedientes archivados	1	Expedientes en trámite	0

**AYUNTAMIENTO DE ARAFO**

Quejas	0	Porcentaje del total	0,00%
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	0



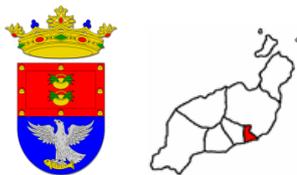
**AYUNTAMIENTO DE ARICO**

Quejas	0	Porcentaje del total	0,00%
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	0



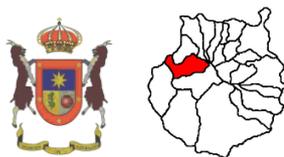
**AYUNTAMIENTO DE ARONA**

Quejas	10	Porcentaje del total	0,91%
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	10



**AYUNTAMIENTO DE ARRECIFE**

Quejas	15	Porcentaje del total	1,37%
Expedientes archivados	6	Expedientes en trámite	9



**AYUNTAMIENTO DE ARTENARA**

Quejas	0	Porcentaje del total	0,00%
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	0

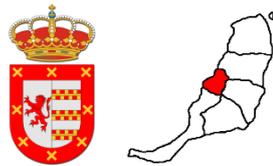


**AYUNTAMIENTO DE ARUCAS**

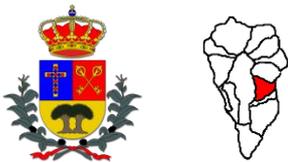
Quejas	8	Porcentaje del total	0,73%
Expedientes archivados	4	Expedientes en trámite	4

**AYUNTAMIENTO DE BARLOVENTO**

<b>Quejas</b>	<b>2</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,18%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>2</b>

**AYUNTAMIENTO DE BETANCURIA**

<b>Quejas</b>	<b>0</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,00%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>0</b>

**AYUNTAMIENTO DE BREÑA ALTA**

<b>Quejas</b>	<b>5</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,46%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>2</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>3</b>

**AYUNTAMIENTO DE BREÑA BAJA**

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

**AYUNTAMIENTO DE BUENAVISTA DEL NORTE**

<b>Quejas</b>	<b>0</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,00%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>0</b>



**AYUNTAMIENTO DE CANDELARIA**

Quejas	7	Porcentaje del total	1,64%
Expedientes archivados	2	Expedientes en trámite	5



**AYUNTAMIENTO DE EL PASO**

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



**AYUNTAMIENTO DE EL PINAR**

Quejas	0	Porcentaje del total	0,00
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	0



**AYUNTAMIENTO DE EL ROSARIO**

Quejas	3	Porcentaje del total	0,27%
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	3

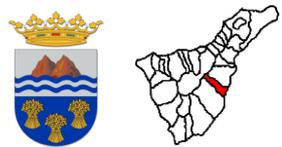


**AYUNTAMIENTO DE EL SAUZAL**

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

**AYUNTAMIENTO DE EL TANQUE**

Quejas	0	Porcentaje del total	0,00
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	0

**AYUNTAMIENTO DE FASNIA**

Quejas	0	Porcentaje del total	0,00%
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	0

**AYUNTAMIENTO DE FIRGAS**

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

**AYUNTAMIENTO DE FUENCALIENTE DE LA PALMA**

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

**AYUNTAMIENTO DE GALDAR**

Quejas	6	Porcentaje del total	0,55%
Expedientes archivados	3	Expedientes en trámite	3



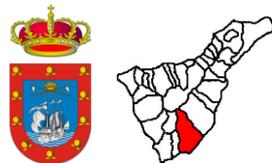
**AYUNTAMIENTO DE GARACHICO**

Quejas	0	Porcentaje del total	0,00%
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	0



**AYUNTAMIENTO DE GARAFÍA**

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



**AYUNTAMIENTO DE GRANADILLA DE ABONA**

Quejas	5	Porcentaje del total	0,46%
Expedientes archivados	2	Expedientes en trámite	3



**AYUNTAMIENTO DE GUÍA DE ISORA**

Quejas	0	Porcentaje del total	0,00%
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	0

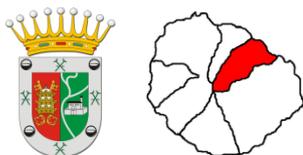


**AYUNTAMIENTO DE GÜIMAR**

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

**AYUNTAMIENTO DE HARÍA**

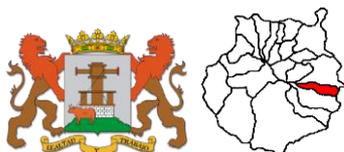
<b>Quejas</b>	<b>1</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,09</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>1</b>

**AYUNTAMIENTO DE HERMIGUA**

<b>Quejas</b>	<b>0</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,00%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>0</b>

**AYUNTAMIENTO DE ICOD DE LOS VINOS**

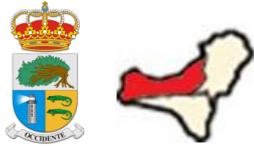
<b>Quejas</b>	<b>1</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,09%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>1</b>

**AYUNTAMIENTO DE INGENIO**

<b>Quejas</b>	<b>6</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,55%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>2</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>4</b>

**AYUNTAMIENTO DE LA ALDEA DE SAN NICOLÁS**

<b>Quejas</b>	<b>2</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,18%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>2</b>



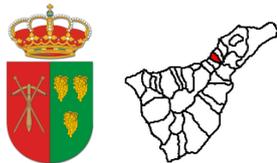
### AYUNTAMIENTO DE LA FRONTERA

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



### AYUNTAMIENTO DE LA GUANCHA

Quejas	0	Porcentaje del total	0,00%
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	0



### AYUNTAMIENTO DE LA MATANZA DE ACENTEJO

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



### AYUNTAMIENTO DE LA OLIVA

Quejas	5	Porcentaje del total	0,46%
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	5



### AYUNTAMIENTO DE LA OROTAVA

Quejas	4	Porcentaje del total	0,37%
Expedientes archivados	1	Expedientes en trámite	3



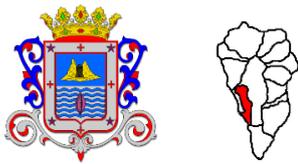
### AYUNTAMIENTO DE LA VICTORIA DE ACENTEJO

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



### AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Quejas	64	Porcentaje del total	5,86%
Expedientes archivados	18	Expedientes en trámite	46



### AYUNTAMIENTO DE LOS LLANOS DE ARIDANE

Quejas	10	Porcentaje del total	0,91%
Expedientes archivados	9	Expedientes en trámite	1



### AYUNTAMIENTO DE LOS REALEJOS

Quejas	5	Porcentaje del total	0,6%
Expedientes archivados	3	Expedientes en trámite	2



### AYUNTAMIENTO DE LOS SILOS

Quejas	0	Porcentaje del total	0,00%
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	0



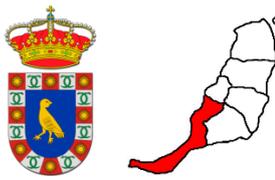
### AYUNTAMIENTO DE MOGÁN

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



### AYUNTAMIENTO DE MOYA

Quejas	0	Porcentaje del total	0,00%
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	0



### AYUNTAMIENTO DE PÁJARA

Quejas	4	Porcentaje del total	0,37%
Expedientes archivados	1	Expedientes en trámite	3



### AYUNTAMIENTO DE PUERTO DE LA CRUZ

Quejas	13	Porcentaje del total	1,19%
Expedientes archivados	4	Expedientes en trámite	9



### AYUNTAMIENTO DE PUERTO DEL ROSARIO

Quejas	12	Porcentaje del total	1,10%
Expedientes archivados	4	Expedientes en trámite	8

**AYUNTAMIENTO DE PUNTAGORDA**

Quejas	0	Porcentaje del total	0,00
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	0

**AYUNTAMIENTO DE PUNTALLANA**

Quejas	0	Porcentaje del total	0,00%
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	0

**AYUNTAMIENTO DE SAN ANDRÉS Y SAUCES**

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

**AYUNTAMIENTO DE SAN BARTOLOMÉ**

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

**AYUNTAMIENTO DE SAN BARTOLOMÉ DE TIRAJANA**

Quejas	11	Porcentaje del total	1,01%
Expedientes archivados	3	Expedientes en trámite	8



**AYUNTAMIENTO DE SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA**

<b>Quejas</b>	<b>23</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>2,10%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>7</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>16</b>



**AYUNTAMIENTO DE SAN JUAN DE LA RAMBLA**

<b>Quejas</b>	<b>0</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,00</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>0</b>



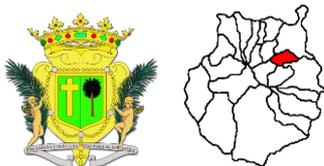
**AYUNTAMIENTO DE SAN MIGUEL DE ABONA**

<b>Quejas</b>	<b>0</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,00%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>0</b>



**AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LA GOMERA**

<b>Quejas</b>	<b>6</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,55%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>2</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>4</b>



**AYUNTAMIENTO DE SANTA BRÍGIDA**

<b>Quejas</b>	<b>1</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,09%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>1</b>

**AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE LA PALMA**

<b>Quejas</b>	<b>7</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,64%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>2</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>5</b>

**AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE**

<b>Quejas</b>	<b>40</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>3,66%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>8</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>32</b>

**AYUNTAMIENTO DE SANTA LUCÍA DE TIRAJANA**

<b>Quejas</b>	<b>12</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>1,10%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>3</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>9</b>

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

<b>Quejas</b>	<b>5</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,46%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>2</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>3</b>

**AYUNTAMIENTO DE SANTA ÚRSULA**

<b>Quejas</b>	<b>3</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,27%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>2</b>



**AYUNTAMIENTO DE SANTIAGO DEL TEIDE**

<b>Quejas</b>	<b>2</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,18%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>1</b>



**AYUNTAMIENTO DE TACORONTE**

<b>Quejas</b>	<b>2</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,27%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>1</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>1</b>



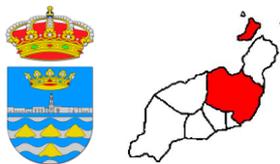
**AYUNTAMIENTO DE TAZACORTE**

<b>Quejas</b>	<b>0</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,00</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>0</b>



**AYUNTAMIENTO DE TEGUESTE**

<b>Quejas</b>	<b>5</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,46%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>4</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>1</b>



**AYUNTAMIENTO DE TEGUISE**

<b>Quejas</b>	<b>4</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,37%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>4</b>

**AYUNTAMIENTO DE TEJEDA**

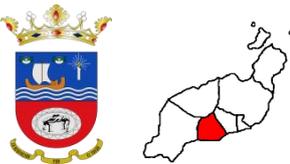
<b>Quejas</b>	<b>2</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,18%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>2</b>

**AYUNTAMIENTO DE TELDE**

<b>Quejas</b>	<b>30</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>2,74%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>8</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>22</b>

**AYUNTAMIENTO DE TEROR**

<b>Quejas</b>	<b>1</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,09%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>1</b>

**AYUNTAMIENTO DE TÍAS**

<b>Quejas</b>	<b>4</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,37%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>4</b>

**AYUNTAMIENTO DE TIJARAFE**

<b>Quejas</b>	<b>2</b>	<b>Porcentaje del total</b>	<b>0,18%</b>
<b>Expedientes archivados</b>	<b>0</b>	<b>Expedientes en trámite</b>	<b>2</b>



### AYUNTAMIENTO DE TINAJO

Quejas	0	Porcentaje del total	0,00%
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	0



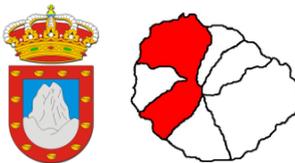
### AYUNTAMIENTO DE TUINEJE

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



### AYUNTAMIENTO DE VALLE GRAN REY

Quejas	4	Porcentaje del total	0,37
Expedientes archivados	1	Expedientes en trámite	3



### AYUNTAMIENTO DE VALLEHERMOSO

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



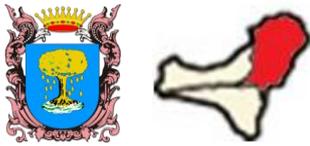
### AYUNTAMIENTO DE VALLESECO

Quejas	2	Porcentaje del total	0,18
Expedientes archivados	1	Expedientes en trámite	1



### AYUNTAMIENTO DE VALSEQUILLO DE GRAN CANARIA

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



### AYUNTAMIENTO DE VALVERDE

Quejas	7	Porcentaje del total	0,64%
Expedientes archivados	2	Expedientes en trámite	5



### AYUNTAMIENTO DE VEGA DE SAN MATEO

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



### AYUNTAMIENTO DE VILAFLORES

Quejas	0	Porcentaje del total	0,00
Expedientes archivados	0	Expedientes en trámite	0



### AYUNTAMIENTO DE VILLA DE MAZO

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



### AYUNTAMIENTO DE YAIZA

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

### Mancomunidad del Sureste de Gran Canaria

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

### Mancomunidad de Municipios de Lanzarote

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

### Mancomunidad de Municipios del Norte de Tenerife

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

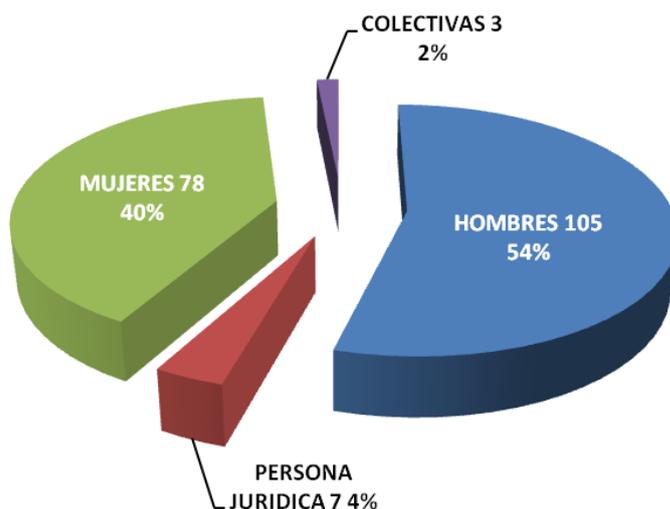
**CAPÍTULO III**  
De las Inadmisiones de quejas y sus causas



## CAPÍTULO III

### De las Inadmisiones de quejas y sus causas.

#### CONDICIÓN Y GÉNERO DE LAS QUEJAS INADMITIDAS DURANTE EL AÑO 2014



#### CAUSAS DE INADMISIÓN

No observarse vulneración del Ordenamiento Jurídico	48
Desistimiento del ciudadano	42
Anonimato, apreciación de mala fe o carente de fundamento	38
Sub-índice	26
No competencia de la Institución	19
Duplicidad del motivo de la queja presentada en la Institución	11
No se ha obtenido el consentimiento del ciudadano para su traslado	4
No acredita la representación el presentador de la queja	3
Duplicidad con quejas presentadas previamente al Defensor del Pueblo	2

Los motivos de inadmisión de las quejas, una vez analizadas cada una de ellas, de las presentadas por correo ordinario o registro sin ser atendidas, previamente, por el personal de la Institución, vienen establecidos por la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

El primer motivo fue la falta de vulneración del Ordenamiento jurídico (48).

La segunda causa de inadmisión fue por el desistimiento del promotor de la queja que abandona la pretensión de que se siga tramitando, por falta de aportación de documentación solicitada por el Diputado del Común (42).

La Ley 7/2001 del Diputado del Común, impide que se tramiten como quejas aquellas que lleguen de forma anónima y las que manifiesten claramente mala fe en su presentación. Por este motivo se inadmitieron (38).

El cuarto motivo fue por estar el asunto planteado ante el Diputado del Común pendiente de resolución judicial, o bien, por haber recaído sentencia firme resolviéndolo, (26).

Como quinto motivo de inadmisión es por falta de competencia de la Institución, al estar atribuida a otra institución análoga a ésta para conocer del asunto que se nos presenta, como otros comisionados autonómicos o la Defensora del Pueblo (19).

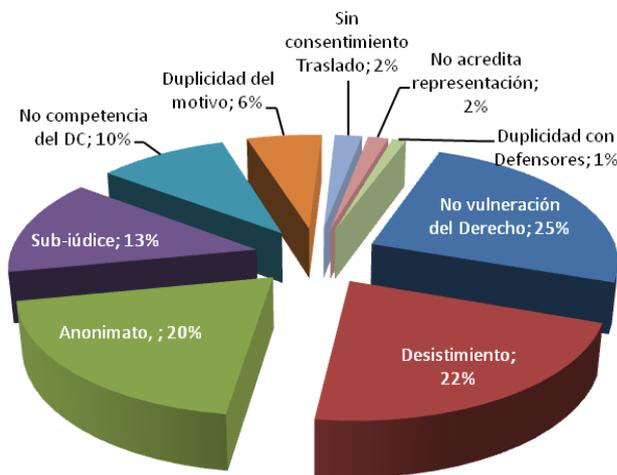
El sexto motivo fue la presentación por duplicado de la queja (11).

Como séptimo motivo de inadmisión está la falta de autorización del promotor de la queja para que se la remitamos al competente para su tramitación (4).

En el octavo, vino incardinado en la falta de acreditación de la representación que se decía ostentar (3).

Por último, se inadmitieron (2) quejas por duplicidad al haberse presentado previamente al Defensor del Pueblo.

### CAUSAS DE INADMISIÓN DE LAS QUEJAS EN EL AÑO 2014



**CAPÍTULO IV**  
De las Quejas vivas en la Institución

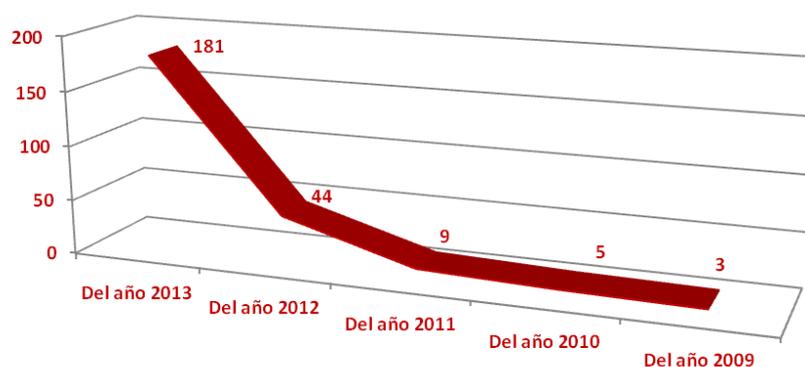


## CAPÍTULO IV

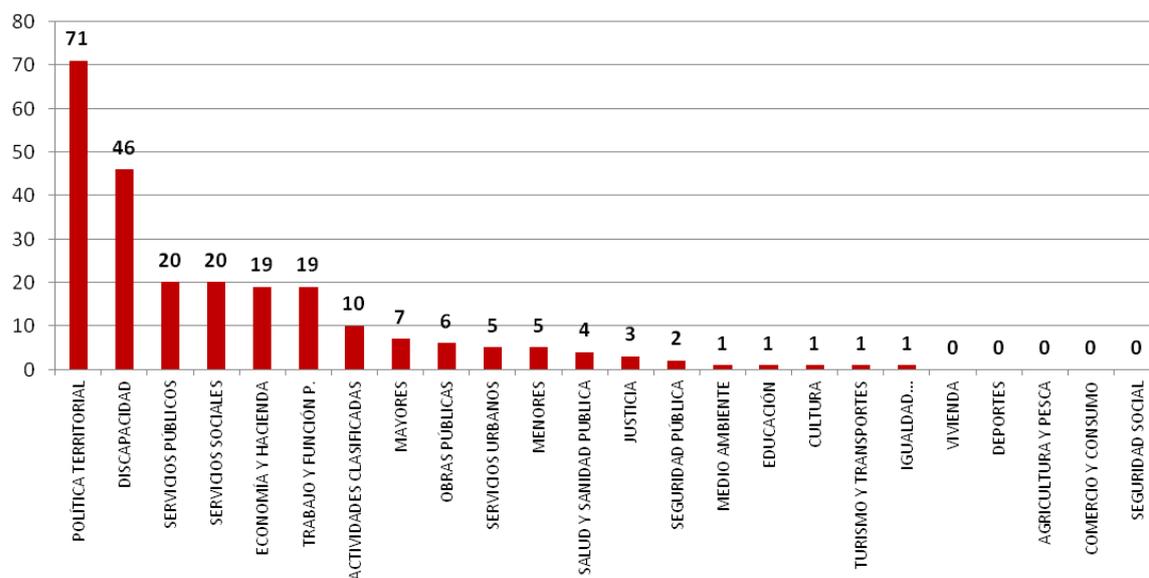
### De las Quejas vivas en la Institución

	Quejas	2013	2012	2011	2010	2009	2008
<b>Total quejas vivas 2014</b>	<b>242</b>	<b>181</b>	<b>44</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>Comparativa 2013</b>	<b>359</b>		<b>294</b>	<b>44</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>1</b>

### QUEJAS VIVAS POR AÑOS



### EXPEDIENTES VIVOS POR ÁREAS DE TRABAJO



De los gráficos expuestos podemos observar que se ha mejorado en la reducción de las quejas vivas procedentes de otros años. Así, en el informe del año 2013 habían 359 expedientes de quejas vivas de años anteriores al 2013 y en el 2014 se ha pasado a 242, lo que nos lleva a una reducción del sesenta y siete con cuatro por ciento (67,4%). No obstante, consideramos que sigue siendo insuficiente porque aunque la Institución tramita las quejas con la máxima celeridad posible, sin embargo si no hay una colaboración eficaz de la Administración Pública Canaria objeto de la queja, se imposibilita resolverlas en un período corto de tiempo.

Por ello, como iniciamos en el Informe 2013, el presente lleva un capítulo intitulado de la falta de colaboración con el Diputado del Común en sus investigaciones, que corresponde al número VI, en el que se relacionan por áreas las AAPP que demoran más allá de lo razonable la información requerida por esta Institución, pese a las gestiones personales de todo el equipo del Diputado del Común, incluidas las de su titular.

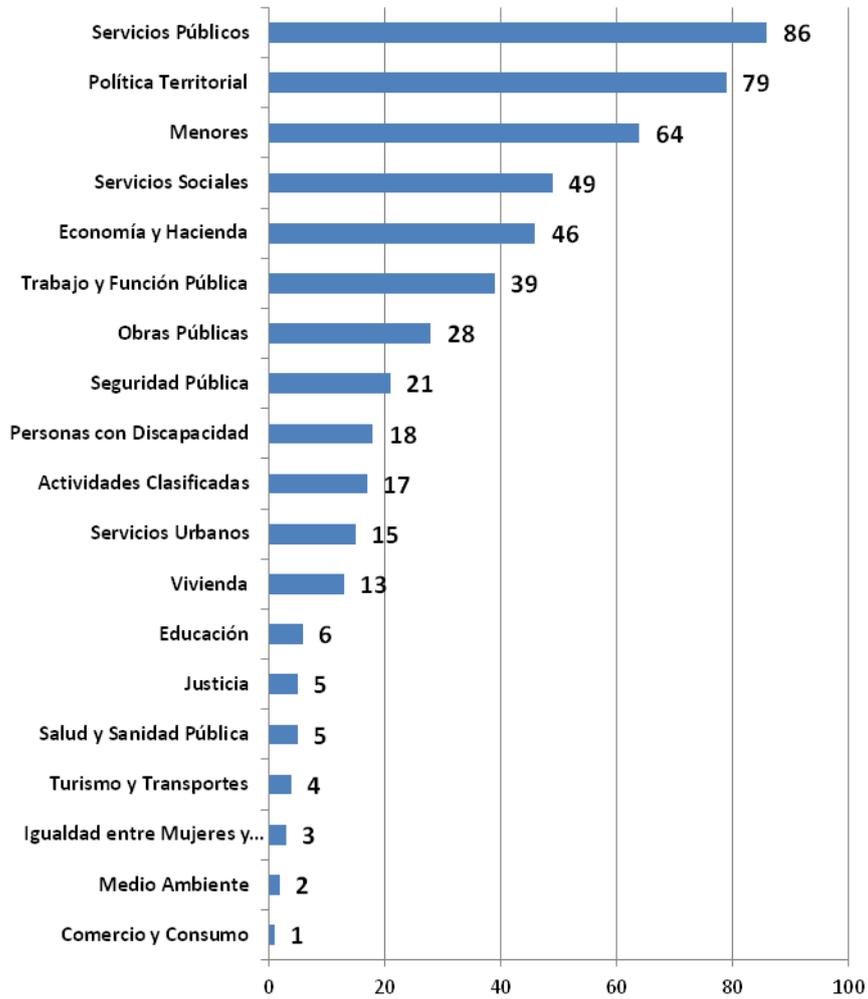
A título de ejemplo, según se observa del gráfico de barras, las áreas que más expedientes de queja tienen en tramitación son las de: Política Territorial, Personas con Discapacidad y Servicios Sociales, han tenido que recordarle, respectivamente, a la Administración Pública su deber legal de colaborar con las investigaciones de esta institución, 79, 18, y 49 veces.

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

De las quejas vivas iniciadas en el año que se informa, a 31 de diciembre de 2014 habían 869 de las 1648 registradas, representando el cincuenta y dos con siete por ciento del total (52,7%), lo que quiere decir que del año 2014 se habían archivado un cuarenta y siete con tres por ciento (47,3%), teniendo en cuenta que las quejas presentadas durante los meses de noviembre y diciembre, si fueron admitidas a trámite, con los tiempos de respuestas de la AP (no menos de un mes) no es posible tenerlas terminadas en aquella fecha.

Total de requerimientos remitidos a las AAPP: 501.

## REQUERIMIENTOS REMITIDOS A LAS AAPP POR FALTA DE COLABORACIÓN





## **CAPÍTULO V**

De las Resoluciones del Diputado del Común



## **CAPÍTULO V**

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

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

Al final de cada resolución se consigna si las mismas han sido aceptadas o no, o, si todavía están en plazo de respuesta, figurando en este caso como pendiente de respuesta y, aquellas otras, en las que ha vencido el plazo para su respuesta, figuraran como no contestadas, a pesar de lo cual se siguen haciendo las gestiones oportunas para su respuesta expresa, así como exigiéndose la correspondiente responsabilidad por la demora.

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

EQ 1401/2012: Resolución por la que se recomendó al Presidente del Cabildo Insular de Gran Canaria y al Consejero de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial del Gobierno de Canarias que: se estudiara la incidencia del ruido de un tramo de carretera (GC-23) en los edificios circundantes, se determinaran las medidas correctoras necesarias, se establecieran prioridades, objetivos, plazos en planes de acción y la Administración competente para su gestión.

*Resolución aceptada.*

EQ 0566/2013: Resolución por la que se recomendó al Presidente del Cabildo Insular de Gran Canaria que: respetando las competencias que tiene en cuanto al mantenimiento de la Autopista del Sur de la Isla (GC-1), buscara el justo equilibrio entre los diferentes intereses y derechos implicados, y adoptara las medidas necesarias para prevenir o corregir las emisiones acústicas al entorno, así como, que se realizara un mayor esfuerzo por parte de los operarios adoptando prácticas y comportamientos acordes al horario en el que realizan sus tareas, evitando así ruidos innecesarios.

*Resolución aceptada.*

#### **Área de Economía y Hacienda.**

EQ 0888/2012: Resolución del Diputado del Común dirigida al Alcalde de Puerto del Rosario por la que se le recordó el deber legal de no revocar los acuerdos del Pleno del Ayuntamiento por la vía de hecho, y se le recomendó que subsanara la escritura pública de adquisición formalizada con el ciudadano respetando el precio establecido, y la medición realizada del inmueble, tal y como acordó el Pleno municipal. De esta resolución se hizo referencia en el informe del año anterior a la espera de la contestación del citado Ayuntamiento.

*No aceptada la recomendación sin motivación alguna, por lo que se procedió a dar traslado al Ministerio Fiscal que ha abierto diligencias previas.*

EQ 1072/2012: Resolución por la que se recomendó a la Dirección General de Tributos del Gobierno de Canarias, que la Comprobación de Valores a efectos de los Impuestos de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y el de Sucesiones y Donaciones, debe ser individualizada, y que en situaciones donde deba tenerse en consideración la antigüedad, estado de conservación, situación del inmueble y los materiales de construcción empleados, sea obligatoria la previa visita del técnico antes de dictar el informe de valoración. De esta resolución también se hizo referencia en el informe del año anterior a la espera de la contestación de la Dirección General de Tributos.

*Resolución aceptada.*

EQ 0612/2013: Resolución por la que se le recomendó, a la Alcaldía del Ayuntamiento de Santa Brígida, que no exigiera a la asociación socio cultural interesada, por ser contrario a la normativa vigente, la Tasa por la ocupación de terrenos de uso público local con mesas, sillas, tribunas, tablados y otros elementos análogos, ya que, la actividad que pretendía desarrollar no tenía finalidad lucrativa.

*Resolución no aceptada.*

EQ 0147/2013: Resolución del Diputado del Común dirigida al Alcalde Presidente del Ayuntamiento de Los Realejos, por la que se le recomendó adoptar la Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por Suministro de Agua Potable a Domicilio de ese Municipio, a la normativa vigente en este punto concreto, en el sentido de utilizar mecanismos correctores que tengan en consideración el número de personas que residen en el domicilio.

*Resolución aceptada.*

EQ 0830/2013: Resolución del Diputado del Común por la que se recomendó al Ayuntamiento de San Andrés y Sauces, que acordara las medidas necesarias para adaptar la Ordenanza Fiscal Reguladora de la prestación del servicio de asistencia y estancia en el hogar de ancianos a la normativa vigente, y de confeccionar un informe técnico-económico, actualizado, en los que se pusiera de manifiesto el valor de mercado o la previsible cobertura del coste de la prestación del servicio.

*Resolución no aceptada.*

EQ 1233/2013: Resolución del Diputado del Común a la Sra. Secretaria General del Servicio Canario de la Salud, por la que se le recomendó declarar nulo e ineficaz el embargo realizado al interesado, al no haber sido ajustadas a Derecho las notificaciones de la liquidación y de la providencia de apremio, con la consiguiente devolución de lo indebidamente recaudado junto con sus intereses de demora, tal y como preceptúa nuestra legislación vigente.

*Resolución no aceptada, si bien, al resultar insuficiente la respuesta, se ha solicitado su aclaración.*

EQ 0141/2014: Resolución al Presidente del Cabildo de Tenerife, por la que se le recordó el deber legal de servir con objetividad los intereses generales respetando en su actuación los principios de buena fe y de confianza legítima, de ser eficiente en la ejecución del gasto público, y se le recomendó realizar los trámites oportunos para que el Pleno, revocara, el acuerdo de 2009, por el que se acordó, tomaron acuerdos impositivos del IGIC no procedentes

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 0338/2014: Resolución del Diputado del Común a la Alcaldía del Ayuntamiento de Teguiise, en la que se le recordó el deber legal de intentar las notificaciones en los domicilios idóneos, porque constan en el expediente o porque su localización resulta sencilla, antes de acudir a la vía edictal, así como se le recomendó declarar nulo e ineficaz el acto de notificación de la liquidación del Impuesto Sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, al no ser ajustado a Derecho y los actos posteriores al mismo.

Ha aceptado parcialmente la recomendación, y se le ha solicitado aclaración sobre lo no aceptado.

*Resolución aceptada parcialmente.*

EQ 0405/2014: Resolución del Diputado del Común a la Alcaldesa del Ayuntamiento de La Oliva, por la que se le recordó su deber legal de intentar las notificaciones en los domicilios idóneos, porque constan en el expediente o porque su localización resulta sencilla, antes de acudir a la vía edictal, con la recomendación de declarar nulo e ineficaz el embargo realizado al interesado, al no ser ajustadas a Derecho las notificaciones de la Liquidación y de la Providencia de Apremio, con la consiguiente devolución de lo indebidamente ingresado con sus intereses legales.

*Resolución pendiente de respuesta.*

### **Área Educación.**

EQ 0121/2014: Resolución a la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria en relación con el Reconocimiento de Estudios Superiores al amparo del Real Decreto 1618/2014 donde se recomendó y sugirió que para cursar programas de estudios conducentes a la obtención de Títulos Universitarios de Grado se establezca la relación directa entre enseñanzas y que, cara al próximo curso universitario, se instaran las medidas necesarias para que, de acuerdo con el real decreto, se publiquen las tablas de reconocimiento y se subsanen de oficio los procesos de reconocimiento sin respuesta expresa de la administración universitaria.

*Resolución aceptada.*

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

EQ 0182/2014: Resolución a la Directora del Instituto Canario de Igualdad por la que se recordó el deber legal de actuar, en todo caso, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho, y por tanto, de ceñirse estrictamente a lo establecido en la normativa vigente, particularmente, en el caso que nos ocupa, al cumplimiento de lo dispuesto en la Orden de 26 de diciembre de 2006 de la Ilma. Sra. Consejera de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias; se recomendó que estimara la solicitud de ayuda económica al amparo de lo dispuesto en el artículo 16.3 de la Orden; Se recomendó que, de oficio se revisara las solicitudes que fueron resueltas fuera del plazo establecido en el artículo 16.2 y procediera de conformidad con lo establecido en el artículo 16.3 de la Orden; Se sugirió que se adoptaran las medidas y decisiones que procedan, para que ese Instituto resolviera sin agotar el plazo máximo establecido en el artículo 16.2 de la Orden, en el caso de aquellas solicitudes que reúnen los requisitos exigidos en el artículo 4 en el momento de la solicitud, en lo que respecta a la medida de protección a favor de la víctima acordada mediante sentencia condenatoria (artículo 5.1 c), dada la finalidad de las ayudas, integración social y autonomía personal.

La resolución fue aceptada parcialmente por la Administración que estimó la ayuda solicitada y procedió al abono de 5.112,12 euros a la interesada.

*Resolución aceptada parcialmente.*

### **Área de Medio Ambiente.**

EQ 0876/2012: Resolución por la que se recomendó al Presidente del Cabildo Insular de Gran Canaria y al Consejero de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial del Gobierno de Canarias, que: elaboraran un diagnóstico real del nivel de ruido que padecen los vecinos más próximos a la GC- 1, a consecuencia del tráfico rodado, así como, que alcanzaran un acuerdo, en cuanto a las medidas que hubieren adoptar, determinando la administración competente para su ejecución y la financiación de las mismas.

*Resolución aceptada.*

### **Área de Menores.**

EQ 0291/2013: Se recordó a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias su deber legal de desarrollo y apoyo económico de los Puntos de Encuentro Familiar. Se recomendó establecer la regulación de los Puntos. Se sugirió realizar un estudio para desarrollar una red de PP.EE.FF., con financiación adecuada, incentivando la coordinación entre los agentes intervinientes en la materia e instando la inspección y control periódico de los mismos.

*Resolución aceptada.*

EQ 0534/2014: Se recomendó al Cabildo de Gran Canaria fijar, con carácter permanente el día y hora de prestación de servicio, en el P.E.F. de Las Palmas de Gran Canaria, a una madre y su hija de tres años, ante los cambios habituales de fecha y horario.

*Resolución no aceptada.*

EQ 0954/2013: Se recordó a la Dirección General de Dependencia, infancia y Familia del Gobierno de Canarias su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en las labores de protección de la población desfavorecida. Se sugirió a la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Ejecutivo Autonómico, el desarrollo un aplicativo informático que permita un adecuado estudio de la permanencia prolongada de menores en situación de acogimiento familiar simple.

*Resolución no contestada.*

EQ 0955/2013: Se recordó a la Dirección General de Dependencia, infancia y Familia del Gobierno de Canarias su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en las labores de protección de la población desfavorecida. Se sugirió a la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda que desarrollase la normativa reguladora de los parques infantiles en Canarias, al comprobarse que sólo el Ayuntamiento de Agüimes había regulado la protección del menor en los lugares de esparcimiento referidos.

*Resolución no contestada.*

EQ 1089/2014: Se recomendó al Ayuntamiento de Tegueste que procediera a adecuar el estado de los parques infantiles a determinadas especificaciones técnico normativas europeas (UNE-EN).

*Resolución aceptada.*

### **Área de Obras Públicas.**

EQ 1484/2012: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma por la que se le recordó el deber legal de colaborar, y se recomendó la adopción de las medidas oportunas para que, en adelante, se tramite con celeridad y eficiencia las reclamaciones de

responsabilidad patrimonial que le planteen los ciudadanos, de conformidad con lo dispuesto en el Ordenamiento jurídico vigente.

*Resolución aceptada.*

EQ 0221/2014: Resolución al Consejero de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial del Gobierno de Canarias por la que se le recordó el deber legal de actuar, en todo caso, con sometimiento pleno a la Constitución, (CE), a la Ley y al Derecho, y por tanto, de ceñirse estrictamente a lo establecido en la normativa vigente, particularmente, en materia de responsabilidad patrimonial de la Administración Pública; se le recomendó la iniciación del procedimiento de responsabilidad patrimonial de oficio en el caso expuesto; y se le sugirió que se adoptasen las medidas y decisiones que procedan, para que en la ejecución de las obras públicas que le compete, se evite, en la medida de lo posible, los daños que la colectividad no tiene el deber jurídico de soportar por la actuación de la Administración, o si se producen los mismos se proceda a su reparación integral de conformidad con nuestro Derecho vigente.

*Resolución aceptada.*

EQ 0482/2013: Resolución a la Secretaría de la Comisión de Valoraciones de Canarias por la que se recomendó que adoptasen las medidas oportunas, tendentes a garantizar la tramitación de los expedientes expropiatorios con arreglo a los principios de celeridad y eficacia, al objeto de respetar los derechos de los expropiados.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 0482/2013: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria por la que se recomendó que adoptasen las medidas oportunas, para que en situaciones como la analizada, se extremen al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, tendentes a garantizar la tramitación de los expedientes expropiatorios con arreglo a los principios de celeridad y eficacia, al objeto de respetar los derechos de los expropiados.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 0959/2014: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Breña Alta por la que se recordó, que en aquellos supuestos de reclamación de responsabilidad patrimonial que se planteen en un futuro, por daños y perjuicios ocasionados a terceros que no tengan el deber jurídico de soportar como consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos, se aplique la normativa que regula la responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas con todas las garantías jurídicas que de la misma se deriven para el ciudadano, de modo que la resolución del procedimiento se pronuncie no sólo sobre la existencia o no de la relación de causalidad entre el funcionamiento del servicio público y la lesión producida, sino también sobre la valoración del daño causado y la cuantía de la indemnización que, una vez satisfecha, se podrá repercutir en la empresa concesionaria causante de los daños y perjuicios a terceros, como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato; se recomendó, la iniciación del procedimiento de responsabilidad patrimonial en el caso expuesto.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 0029/2014: Resolución al Consejero de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial del Gobierno de Canarias por la que se le recordó el deber legal de adoptar las medidas oportunas, para que en situaciones como la analizada, se extremen al máximo los deberes legales que se establecen en el nítido sistema procedimental expropiatorio de urgencia, de conformidad con lo establecido en el art. 33.3 de la CE y la Ley de Expropiación Forzosa (LEF) de 16 de

diciembre de 1954, y su Reglamento ejecutivo (REF), que configura un procedimiento rigurosamente formal y reglado al incidir de manera directa en el ámbito de los derechos subjetivos individuales de carácter privado, respetando en su actuación los principios de legalidad, celeridad y eficacia, al objeto de respetar los derechos de los expropiados; se le recordó la obligación legal de colaborar remitiendo los informes de manera clara e inequívoca que permitan desarrollar la labor de supervisión que tiene encomendada este Comisionado parlamentario, en aras de no dilatar nuestra intervención y del respeto de los derechos del ciudadano, como servidores públicos que somos y, respondiendo a lo que se denomina la Buena Administración; y se recomendó que como fecha del acta de ocupación, teniendo en cuenta el criterio seguido por esa Administración, que no es preceptiva el acta de ocupación en el procedimiento de urgencia, si bien es una práctica administrativa de esa Consejería, consignar la fecha “efectiva” de ocupación en aras del principio de seguridad jurídica y para el cálculo de los intereses de demora que se devenguen.

*Resolución pendiente de respuesta.*

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

EQ 0545/2013, EQ 0668/2013, EQ 0286/2014, EQ 0287/2014, EQ 0295/2014: Resoluciones del Diputado del Común por las que se recomienda a la Directora General de Políticas Sociales e Inmigración, del Gobierno de Canarias, la adopción de medidas extraordinarias y urgentes, en relación con el funcionamiento de los centros base de atención a las personas con discapacidad y el déficit de gobernanza existente en la tramitación de las solicitudes de reconocimiento del grado de discapacidad por parte de los Centros Base de Atención y Orientación para las personas con discapacidad.

*Resoluciones aceptadas (5).*

EQ0020/2013: Resolución dirigida al Ayuntamiento de Guía de Isora, sobre accesibilidad a los espacios urbanos de uso público, recomendando que se elabore un plan de actuación, partiendo del inventario que ha realizado, con el fin de garantizar la adaptación de los espacios libres, edificaciones, locales, infraestructuras, medios de transporte y comunicaciones que sean susceptibles de ajustes razonables, a fin de que puedan ser disfrutados por todas las personas.

*Resolución aceptada.*

EQ0866/2013: Resolución dirigida al Ayuntamiento del Puerto de la Cruz, sobre accesibilidad de los espacios y zonas de uso público, recomendando que se garantice el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al Camino Sitio Litre y su entorno. Identificando y eliminando todos los obstáculos-barreras existentes.

*Resolución no contestada.*

EQ 0230/2014: Resolución dirigida al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, sobre accesibilidad a los espacios urbanos y/o rurales de uso público, recomendando que se realicen mejoras en zona rural del municipio que garantice la accesibilidad universal en camino que da a viviendas de personas con discapacidad.

*Resolución no contestada.*

EQ 0255/2014: Resolución dirigida al Instituto Canario de la Vivienda, sobre dotación y uso del Fondo para lo Supresión de Barreras, recomendando que: adopte medidas para garantizar la accesibilidad del parque de viviendas públicas construidas, atendiendo a los criterios de viabilidad técnica que se establezcan para cada actuación; estudie la aprobación de un programa de apoyo e incentivo para que la iniciativa privada, emprenda acciones destinadas a la adaptación universal de viviendas e inmuebles. Con los múltiples efectos positivos que

produciría; acuda al Fondo para la Supresión de Barreras, para cofinanciar las actuaciones necesarias para garantizar la accesibilidad de las viviendas construidas; cumpla con la obligación legal de consignar en los presupuestos, la partida o partidas necesarias para la promoción y el fomento de la accesibilidad universal.

*Resolución no contestada.*

EQ 0697/2014: Resolución dirigida al Ayuntamiento de Santa María de Guía, sobre accesibilidad de las aceras y otros espacios de uso público, recomendando que proceda a la adaptación de una acera por obras realizadas por un vecino, que la hacen inutilizable para cualquier persona, viéndose obligadas a transitar por la vía por la que circulan vehículos a motor.

*Resolución no contestada.*

### **Área de Política Territorial.**

EQ 1594/2013: Resolución del Diputado del Común al Consejero Consejería de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial del Gobierno de Canarias por la que se le recordó su obligación legal de inscribir en los registros públicos correspondientes los bienes inmuebles expropiados susceptibles de inscripción en el Registro de la Propiedad y en el Catastro, por razones de legalidad y de seguridad jurídica, así como para evitar la usurpación de los bienes públicos adquiridos por expropiación, con la Recomendación de que los distintos servicios autonómicos de dicha consejería actúen bajo un único criterio jurídico en esta cuestión

*Resolución no contestada.*

EQ 0330/2013: Resolución por la que se Advirtió, a la Alcaldía Presidencia del Ayuntamiento de Teror, de la ocupación por la vía de hecho del terreno del ciudadano, y se le recordó su deber legal de incoar el procedimiento expropiatorio de los terrenos ocupados sin título, así como de indemnizar los daños y perjuicios causados, sin más dilación.

*Resolución aceptada.*

EQ 0589/2013: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Arucas sobre su obligación legal de resolver las solicitudes de los ciudadanos, con la Recomendación de incoar el procedimiento disciplinario al personal que ha retrasado, de forma indebida, la respuesta a esta Institución.

*Resolución no aceptada.*

EQ 0369/2013: Resolución del Diputado del Común por la que se le recordó, al Concejal de Urbanismo al Ayuntamiento del Puerto de La Cruz, sus deberes legales de impedir el uso ilegal de una zona de un complejo inmobiliario sobre la que se había realizado una obra ilegal.

*Resolución aceptada.*

EQ 0368/2013: Resolución del Diputado del Común por la que trasladó a la Fiscalía de la Comunidad Autónoma de Canarias la investigación de oficio realizada sobre la omisión del deber legal de actuar del Alcalde Presidente del Ayuntamiento de Tuineje, ante una obra ilegal reiteradamente denunciada, dada la posible existencia de un ilícito penal ante la pasividad en

ejercitar la competencia reglada e inexcusable. La Fiscalía incoó el correspondiente expediente informativo.

*Resolución aceptada.*

EQ 1170/2011: Resolución al Director de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural del Gobierno de Canarias, sobre su obligación legal de que sea respetuosa con el trato a los ciudadanos y no emita juicios de valor sobre el fin perseguido por los mismos, al informar a esta Institución, al presentar una denuncia urbanística.

*Resolución no aceptada.*

EQ 0399/2009: Recordatorio de deberes legales a la Alcaldesa-Presidente del Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane sobre su obligación legal de iniciar los trámites para la reposición física de la realidad alterada para la restauración del orden jurídico infringido por la obra ilegal denunciada, mediante la demolición de las obras objeto de la queja.

*Resolución no contestada.*

EQ 1206/2011: Resolución del Diputado del Común por la que se advirtió al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento del Puerto de La Cruz que la pérdida de documentos oficiales puede conllevar responsabilidades penales, con la sugerencia de que reconstruyeran el expediente de disciplina urbanística extraviado. Todo ello, para evitar tener que remitir el asunto a la Fiscalía, en aplicación del Ordenamiento jurídico vigente.

*Resolución aceptada.*

EQ 1445/2012: Resolución del Diputado del Común dirigida al Concejal de Urbanismo del Ayuntamiento de Candelaria en la que se le recordó cuál era el concepto jurídico de obra terminada para poder perseguir las ilegales, según la doctrina del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, Sala de Lo Contencioso-Administrativo.

*Resolución no contestada.*

### **Área de Servicios Públicos.**

EQ 0631/2013: Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria en la que se sugirió que se modificase los criterios utilizados para la producción de las resoluciones de las reclamaciones de la responsabilidad patrimonial en el sentido de la exigencia de motivación en actos que restringen o pueden restringir la esfera jurídica o patrimonial del particular; y se recomendó que se revocara la resolución de 18 de enero de 2013 del Director General de la Asesoría Jurídica por la que se desestimaba el expediente de reclamación de responsabilidad patrimonial como consecuencia de daños materiales ocasionados por no haber sido notificada, por el Servicio de Gestión de Vehículos de la Policía Local, de la entrada de vehículo, en el depósito municipal. Posteriormente, que se dictase resolución que reconociera su responsabilidad patrimonial.

*Resolución no aceptada.*

EQ 0695/2012: Resolución a la Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de la Oliva por la que se recomendó que se adoptándose las medidas oportunas para que, en adelante, se dicte resolución expresa en todas las instancias que acuse recibo ese Ayuntamiento de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

*Resolución aceptada.*

EQ 1281/2013: Resolución al Director General de Guaguas Municipales en la que se recomendó que, en situaciones como la analizada en el expediente de queja, se ponga en conocimiento de la titular del servicio público, los incumplimientos de los deberes de los usuarios de los transportes públicos, para que previa la tramitación del procedimiento administrativo correspondiente, procede a la imposición de la sanción que corresponda, de conformidad con lo establecido en el Decreto 72/2012, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 13/2007, de 17 de mayo, de Ordenación del Transporte por Carretera de Canarias; y se sugirió que, a los efectos de garantizar los derechos de las personas con discapacidad, establecidos en la Convención Internacional de Naciones Unidas referida a la protección y el apoyo de las mismas, vigente para nosotros desde el 3 de mayo de 2008, podrá solicitarse valoración e informe al Equipo de Valoración y Orientación (EVO) del Centro de Valoración de la Discapacidad en la Provincia de Las Palmas, a efectos de determinar si técnicamente el usuario puede usar de los vehículos disponibles en las rutas ordinarias y no precisa del servicio para personas con movilidad reducida.

*Resolución pendiente de respuesta.*

### **Área de Servicios Sociales.**

EQ 1066/2012: Resolución del Diputado del Común del mes de abril de 2014 por la que se recomendó al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, que se proceda a la redacción y aprobación de una ordenanza municipal reguladora de las ayudas sociales.

*Resolución aceptada.*

EQ 0933/2012: Resolución del Diputado del Común del mes de abril de 2014 por la que se sugirió al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, valorar la posibilidad de modificar la ordenanza reguladora de las prestaciones económicas de especial necesidad y/o emergencia social por contemplar supuestos excesivamente indeterminados que podrían generar inseguridad jurídica.

*Resolución aceptada.*

EQ 1350/2012: Resolución del Diputado del Común del mes de mayo de 2014 por la que se recomendó al Director General de Dependencia Infancia y Familia de la Consejería de Cultura Deportes Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, resolver sin más dilaciones los procedimientos que se encontraran en trámite por la aplicación de la Ley 39/2006 de promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia.

*Resolución no contestada.*

EQ 0970/2012: Resolución del Diputado del Común del mes de mayo de 2014 por la que se recomendó al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife que procediera a la aprobación definitiva de las normas de régimen interno del centro de acogida de personas de Santa Cruz de Tenerife.

*Resolución aceptada.*

EQ 970/2012: Resolución del Diputado del Común por la que se recomendó al Director General de Políticas Sociales de la Consejería de Cultura Deportes Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, que se dotara de un marco jurídico básico de ámbito regional, para todos los interlocutores participantes en el proceso de inclusión de las personas sin hogar.

*Resolución aceptada.*

EQ 970/2012: Resolución del Diputado del Común por la que se sugirió al Director General de

Políticas Sociales de la Consejería de Cultura Deportes Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, que se potenciara la facultad de Inspección de Centros y programas de inclusión, a efectos de conocer la realidad de los mismos, con el fin de garantizar los derechos de los usuarios y el destino de las ayudas que recibieren en su caso.

*Resolución aceptada.*

EQ 893/2013 y EQ 927/2013: Resolución del Diputado del Común del mes de julio de 2014 por la que se recordó el deber legal al Director General de Políticas Sociales e Inmigración de la Consejería de Cultura Deportes Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, de dictar y notificar resolución expresa en los plazos establecidos por la Ley, y recordándole el deber legal de actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa

*Resolución aceptada.*

EQ 264/2014: Resolución del Diputado del Común del mes de agosto de 2014, por la que se sugirió al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Arona que atendiendo a la situación actual de la población y la demanda constante de personal técnico especializado para la tramitación de la Prestación Canaria de Inserción, se valore por la continuidad anual de dicho personal técnico específico para la atención al público y tramitación de la PCI.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 763/2014: Resolución del Diputado del Común del mes de diciembre de 2014 por la que se recordó el deberes legal al Director General de Políticas Sociales e Inmigración de la Consejería de Cultura Deportes Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, de dar respuesta expresa y dentro del plazo legal a las peticiones de los ciudadanos.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 763/2014: Resolución del Diputado del Común por la que se recordó el deberes legal al Director General de Políticas Sociales e Inmigración de la Consejería de Cultura Deportes Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias de proceder al pago inmediato de la Prestación Canaria de Inserción.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 1414/2012: Resolución del Diputado del Común, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife por la que se le recordó el deber legal de ejercer las funciones de control de aperturas, sanitarias y de salubridad del centro de personas (...), al amparo de la Ley 7/1985 de 2 de abril Reguladora de las Bases del Régimen Local y la Ley 9/1987 de 28 de abril de Servicios Sociales de Canarias, y además la recomendación de llevar a cabo seguimiento continuo así como prestar apoyo y asesoramiento técnico a este tipo de centros.

*Resolución pendiente de respuesta.*

EQ 1414/2012: Resolución del Diputado del Común, dirigida al Director General de Políticas Sociales e Inmigración de la Consejería de Cultura Deportes Políticas Sociales y Vivienda Gobierno de Canarias, por la que se le recordó el deber legal de cumplir con el mandato de la Ley 9/1987 de 28 de abril de Servicios Sociales en relación a las funciones que le son propias de Alta Inspección de centros y para que actúe en consecuencia.

*Resolución pendiente de respuesta.*

### **Área de Servicios Urbanos.**

EQ 0391/2013: Resolución al Alcalde del Ayuntamiento de Gáldar por la que se le recordó, el deber legal de auxiliar a este Diputado del Común en sus actuaciones, con carácter preferente y

urgente, máxime siendo el titular del Servicio de Suministro de Agua Potable a Domicilio, y no derivando dicha responsabilidad hacia la empresa gestora; así como de supervisar la actuación de esta, en lo referente a la información contenida en las facturas, así como a la forma de notificación de los recibos por consumo a los abonados, para que sea fehaciente, y permita tener constancia clara y fidedigna del comienzo y el fin del plazo para la admisión de reclamaciones contra dichas facturas. Igualmente, se le sugirió que se estudiara por los dirigentes municipales, la oportunidad de modificar el Reglamento del Servicio Público de Abastecimiento de Agua a Domicilio de ese municipio, en el sentido de incorporar el fraccionamiento de la deuda contraída, cuando esta es especialmente elevada, favoreciendo el pago y el mantenimiento del suministro para el abonado.

*Resolución no contestada.*

EQ 0751/2013: Resolución del Diputado del Común al Excmo. Sr. Alcalde del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, mediante la cual se le recordó el deber legal que tiene la Administración Pública de actuar, en todo caso, con sometimiento pleno a la normativa vigente, particularmente, en el caso que nos ocupaba, al cumplimiento de lo dispuesto en la vigente Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común, concretamente, en sus artículos 42.1, 53.2 y 54.1 sobre la obligación de resolver, contenido de los actos administrativos y la adecuada motivación de éstos. Asimismo, se le recomendó que se adoptasen las medidas y decisiones oportunas, para que se procediera por parte del Ayuntamiento a dictar y notificar al interesado la resolución adoptada, con respecto a su solicitud de disfrutar de un cuarto de paja de agua de abasto, conforme a lo que establecen los artículos 53.2 y 54.1 de la vigente Ley 30/1992, de 26 de noviembre, Ley de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común.

*Resolución no contestada.*

EQ 1144/2011: Resolución del Diputado del Común a la Alcaldesa del Ayuntamiento de Yaiza, mediante la cual se le recordó el deber legal que tiene la Administración Pública de actuar, de ceñirse estrictamente a lo establecido en la normativa vigente, particularmente, en el caso que nos ocupaba, al cumplimiento de lo dispuesto en los Estatutos del Consorcio del Agua de Lanzarote; así como, 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, facilitando a este Comisionado parlamentario una información clara, precisa y veraz.

*Resolución aceptada.*

EQ 1206/2012: Resolución del Diputado del Común al Alcalde del Ayuntamiento de Tacoronte, mediante la cual se le recomendó que se removieran los obstáculos que estaban produciendo la dilación observada en la resolución del problema que afectaba a la interesada y que se llevaran a cabo las actuaciones necesarias para resolverlo definitivamente.

*Resolución aceptada.*

EQ 1282/2013: Resolución del Diputado del Común a la Alcaldesa del Ayuntamiento de Santa Úrsula, mediante la cual se le recordó el deber legal que tiene la Administración Pública de actuar, en todo caso, con sometimiento pleno a la normativa vigente, particularmente, en el caso que nos ocupaba, al cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 42.1, 53.2, 54.1 y 58 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, LRJPAC. Igualmente, se le recomendó que, previa la tramitación correspondiente, resolviera de manera expresa y motivada la reclamación de responsabilidad patrimonial formulada por la interesada, notificándole la resolución que se dictara de conformidad con lo dispuesto en la LRJPAC.

*Resolución aceptada.*

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

EQ 0542/2012: Resolución en la que se recordó, al Gobierno de Canarias, el deber legal de cumplimiento de los principios de igualdad, mérito y capacidad en el acceso a la función pública. Además, se sugirió la modificación del Decreto que regula las listas de empleo, en los ámbitos de la administración general y docente no universitario y en los órganos de prestación de servicios sanitarios del Servicio Canario de la Salud.

*Resolución no contestada.*

EQ 1498/2012: Resolución en la que se recomendó a la Universidad de La Laguna que respondiera a la solicitud de información realizada por una ciudadana al Servicio de Inspección, notificando la misma de conformidad con el Ordenamiento Jurídico. Además, se instó a la referida institución a establecer la responsabilidad: por la dilación en la tramitación, por falta de respuesta a la denunciante y por no intervenir ante la denuncia interpuesta por aquella. Por último, se recomendó realizar las diligencias para comprobar la veracidad de la denuncia realizada a través de los múltiples escritos dirigidos al referido Servicio de Inspección, dando lugar, en su caso, al procedimiento de elaboración del Informe ordinario de inspección.

*Resolución aceptada.*

EQ 0785/2013: Resolución en la que se recordó a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias su deber legal de aplicar la Convención de Nueva York, sobre los derechos de las personas con discapacidad, de 13 de diciembre de 2006. Se recomendó que ofertase cursos de formación continua, al personal al servicio de la Administración de Justicia, para que cuenten con una capacitación adecuada con la finalidad de asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso efectivo a la Justicia. De igual manera instó, al referido Departamento, a posibilitar que a dichas iniciativas tenga acceso, presencial o telemático, personal de todas las islas de la Comunidad Autónoma.

*Resolución aceptada.*

EQ 0873/2013: Resolución en la que se recordó al Servicio Canario de Empleo la validez de los documentos públicos administrativos, el ámbito competencial del Diputado del Común y la obligación de auxiliarle. Se recomendó la declaración de nulidad de la resolución que acuerda la movilidad de centro de trabajo de la interesada, por incumplimiento del procedimiento legalmente establecido. Así como, de todos aquellos supuestos similares, en relación al caso planteado, en los que no se haya seguido el cauce formal contemplado por el Ordenamiento Jurídico. También se recomendó al referido organismo autónomo impedir que se vuelva a obstaculizar el trabajo de la Defensoría en el cumplimiento de sus funciones, a través de la remisión de informes contradictorios. Se sugirió establecer la responsabilidad del personal al servicio del organismo autónomo, que dio lugar a la actuación irregular por la elaboración de la información, tomando las medidas oportunas.

*Resolución aceptada.*

EQ 0298/2014: Resolución en la que se recomendó al Consorcio de Emergencias de Gran Canaria su deber legal de dar respuesta a las solicitudes realizadas por un ciudadano e investigar las irregularidades vinculadas a la misma.

*Resolución aceptada.*

EQ 0951/2013: Resolución en la que se sugirió a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias la modificación del artículo 6 de la Orden de 3 de marzo de 2011, para

permitir alcanzar el cupo del 5% a personas con discapacidad en las listas de empleo. Se sugirió, también, a la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Ejecutivo Autonómico, la modificación del artículo 9.2.b) de la Orden de 22 de mayo de 2011, para conseguir igual finalidad.

*Resolución no aceptada.*



## **CAPÍTULO VI**

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



## CAPÍTULO VI

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

En el informe del ejercicio de 2013 se decidió incluir este nuevo capítulo, motivado por la falta de remisión en plazo por algunas Administraciones Públicas de Canarias (AAPP) de los informes solicitados por esta Institución para la investigación de las correspondientes quejas que tramitamos, que así demoran la investigación del Diputado del Común más allá de lo razonable y la resolución de la correspondiente queja. Por ello, señalamos que las mismas no responden al concepto de *Buena Administración*, y, por ende, *Buen Servicio* al ciudadano.

También afirmamos que cuando la Institución inicia sus investigaciones y se dirige a la AP, solicitando la información sobre el objeto de la queja, concedía a la misma un plazo de 30 días para que le informaran, si bien el plazo que señala la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, es de 15 días hábiles; pero siempre se consideró que un cierto margen superior era prudente, en aras a evitar reiteraciones innecesarias, tal y como disponía la normativa interna de esta Institución aprobada por Resolución de 1 de diciembre de 2010.

Y que, si en el citado plazo (30 días) no había llegado la información solicitada a la oportuna AP, la Institución le dirigía, un requerimiento, reiterándola, a la vez que le recordaba el deber legal de colaborar con carácter preferente y urgente en las actuaciones del Diputado del Común, otorgando un nuevo plazo de 30 días.

Vencido el nuevo plazo concedido a través del requerimiento mencionado en el párrafo anterior (ya iban 60 días hábiles) si persistía la AP en no remitir la información, en los siguientes 15 días, se resolvía recordarle, personalmente, a la autoridad de la que depende el órgano que debió de informar, de las consecuencias que podría conllevar la falta de respuesta.

Una vez que hubiera transcurrido el plazo anterior, y como quiera que la AP impidiera a este comisionado investigar el objeto de la queja, lo que podría ser constitutivo de un *reproche penal*, se Advertía a la autoridad incumplidora que si persistía en su actitud, nos veríamos obligados a declararle obstruccionista y entorpecedora de la labor de esta Institución, (Advertencia que también contempla, de nuevo, recordatorio del deber legal de colaborar con el Diputado del Común) concediéndole, un nuevo plazo para la remisión de su informe de 30 días. Así, en el presente año se enviaron trescientos ochenta y dos recordatorios de deberes legales de colaborar (382), ciento dieciocho (118) Advertencias y (1) declaración de obstruccionismo que luego se detallaran.

Finalmente, si vencía el plazo anterior y la autoridad respectiva seguía en su actitud de no colaborar, se le declaraba, Obstruccionista y Entorpecedora de la labor del Diputado del Común ante el Parlamento de Canarias, a la vez que, se le comunicaba que, si en el plazo de 30 días hábiles no remitía su información, se comunicaría al Ministerio Fiscal, en un nuevo plazo de tres meses.

Por otra parte, también acompañamos la relación de las AAPP en las que se ha tenido que remitir la Advertencia previa a poner en conocimiento del Ministerio Fiscal la falta de colaboración con el Diputado del Común, ciento dieciocho (118) y aquellas que fueron declaradas obstruccionista (1).

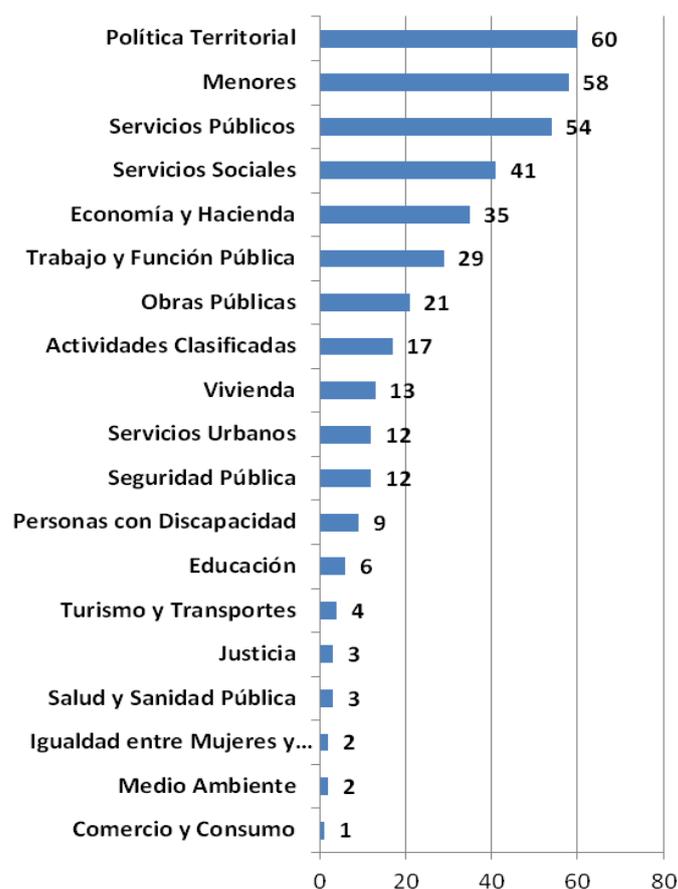
De todo lo expuesto, en el informe del 2013 nos propusimos reformar la normativa interna de gestión de la Institución, con el objeto de reducir los plazos y los requerimientos a las AAPP, previos a declararla Obstruccionista y Entorpecedora, de los tres actuales hemos pasado a uno, mejorando los tiempos de tramitación de las quejas.

Con este fin se ha dictado la normativa que recogiera todo lo señalado, pasando de los 5 requerimientos que se tenían que efectuar a la AP (incluido la solicitud de informe) a sólo dos para la remisión al Ministerio Público y de 225 a 45 días hábiles. Se pretende así conseguir que la investigación de este Comisionado sea sumaria, atendida con carácter preferente y urgente, en los plazos que fija el Ordenamiento jurídico, redundando en la mayor eficacia y eficiencia de la Institución.

### I.- Relación de Administraciones Públicas de Canarias (382) 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 3 meses sin remitir los informes solicitados por esta Institución, según los plazos indicados anteriormente, son las siguientes:

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



**1.- Área de Actividades Clasificadas (17):**

- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 2 (EQ 0452/2014; EQ 1026/2013).
- Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane: 2 (EQ 0133/2014; EQ 0783/2013).
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana: 2 (EQ 0681/2014; EQ 1336/2012).
- Ayuntamiento de Puerto de La Cruz: 3 (EQ 0988/2013; EQ 1507/2013; EQ 0108/2014).
- Ayuntamiento de Arucas: 1 (EQ 1514/2013).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: 1 (EQ 1443/2013).
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 1 (EQ 0483/2014).
- Ayuntamiento de Arona: 1 (EQ 1081/2012).
- Ayuntamiento de Adeje: 1 (EQ 0497/2013).
- Ayuntamiento de El Rosario: 2 (EQ 0733/2013; EQ 0965/2013).
- Ayuntamiento de Santa Úrsula: 1 (EQ 1548/2013).

**2.- Área de Comercio y Consumo (1):**

- Ayuntamiento de Tías: 1 (EQ 1278/2014).

**3.- Área de Economía y Hacienda (35):**

- Dirección General de Tributos: 15 (EQ 1075/2013, EQ 1097/2013, EQ 1109/2013, EQ 0066/2014, EQ 0097/2014, EQ 0162/2014, EQ 0181/2014, EQ 0229/2014, EQ 0441/2014, EQ 0504/2014, EQ 0590/2014, EQ 0593/2014, EQ 0599/2014, EQ 0707/2014 y EQ 0811/2014).
- Servicio Canario de la Salud: 2 (EQ 0834/2013 y EQ 1233/2013).
- Servicio Canario de Empleo: 1 (EQ 1133/2013).
- Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas: 1 (EQ 0119/2014).
- Ayuntamiento de Telde: 1 (EQ 1054/2013).
- Ayuntamiento de Arona: 1 (EQ 0157/2014).
- Ayuntamiento de Pájara: 2 (EQ 1328/2013 y EQ 0213/2014).
- Ayuntamiento de Arrecife: 1 (EQ 0565/2014).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 1 (EQ 0632/2014).
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 3 (EQ 1028/2013, EQ 0636/2014 y EQ 0775/2014).
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: 1 (EQ 0888/2013).
- Ayuntamiento de Santa Brígida: 1 (EQ 0612/2013).
- Ayuntamiento de San Andrés y Sauces: 1 (EQ 0830/2013).
- Ayuntamiento de Mogán: 1 (EQ 1352/2013).
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: 1 (EQ 1384/2013).
- Ayuntamiento de Tías: 1 (EQ 1410/2013).
- Ayuntamiento de Tegui: 1 (EQ 1447/2013).

**4.- Área de Educación (6):**

- Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad: 3 (EQ 0860/2013; EQ 0568/2014; EQ 0631/2014).
- Universidad de la Laguna: 2 (EQ 1549/2013; EQ 1550/2013).
- Cabildo Insular de Fuerteventura: 1 (EQ 0079/2014).

**5.- Área de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género (2):**

- Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda): 1 (EQ 0998/2014)
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: 1 (EQ 1427/2013)

**6.- Área de Justicia (3):**

- Ayuntamiento de La Oliva: (EQ 1343/2013)
- Colegio de Procuradores de Las Palmas: 2 (EQ 1208/2013 y EQ 0391/2014)

**7.- Área de Medio Ambiente (2):**

- Ayuntamiento de La Aldea: 1 (EQ 1323/2013).
- Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria: 1(EQ 1323/2013).

**8.- Área de menores (58):**

- Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda (Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia): 11 (EQ 0954/2013, EQ 1205/2013, EQ 1462/2013, EQ 0200/2014, EQ 0202/2014 -2-, EQ 0346/2014, EQ 0424/2014, EQ 0506/2014, EQ 0774/2014, EQ 0980/2014, EQ 1083/2014).
- Cabildo de Gran Canaria (Punto de Encuentro de Las Palmas): 1 (EQ 0779/2014)
- Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane: 1 (EQ 0937/2014)
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 1 (EQ 0424/2014)
- Ayuntamiento de Agaete: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Agulo: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Alajeró: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Antigua: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Arico: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Betancuria: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Candelaria: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de El Paso: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de El Sauzal: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de El Tanque: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Garafía: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Hermigua: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Icod de Los Vinos: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de La Guancha: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de La Matanza de Acentejo: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de La Oliva: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Los Realejos: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Mogán: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Pájara: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Puntagorda: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Puntallana: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de San Bartolomé: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de San Juan de La Rambla: 1 (EQ 0955/2013)

- Ayuntamiento de Miguel de Abona: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Santiago del Teide: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Tazacorte: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Teguiise: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Tejeda: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Tias: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Tijarafe: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Tinajo: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Vallehermoso: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Valle Gran Rey: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Valleseco: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Valsequillo: 1 (EQ 0955/2013)
- Ayuntamiento de Yaiza: 1 (EQ 0955/2013)
- Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda: 1 (EQ 0955/2013).
- Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad: 1 (EQ 0291/2013).

#### **9.- Área de Obras Públicas (21):**

- Ayuntamiento de Arico: 1 (EQ 0007/2010)
- Ayuntamiento de Tacoronte: 1 (EQ 0106/2014)
- Ayuntamiento de Arona: 2 (EQ0112/2013)
- Agencia del Medio Urbano y Rural: 1 (EQ0222/2012)
- Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad: 2 (EQ 0482/2013)
- Consejo Insular de Aguas la Palma: 1 (EQ 0486/2014)
- Consejo Insular de Aguas la Palma: 1 (EQ 0487/2014)
- Consejería de Obras Públicas, Transporte y Política Territorial: 1 (EQ 0558/2014)
- Ayuntamiento de San Cristóbal de la Laguna: 1 (EQ 0623/2014)
- Consejería de Obras Públicas, Transporte y Política Territorial: 1 (EQ 0940/2014)
- Consejería de Obras Públicas, Transporte y Política Territorial y Cabildo de Gran Canaria: 2 (EQ 1039/2013)
- Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas: 1 (EQ 1077/2012)
- Ayuntamiento de San Mateo: 1 (EQ 1085/2013)
- Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad: 1 (EQ 1196/2014)
- Ayuntamiento de San Sebastián de la Gomera: 1 (EQ 1443/2012)
- Ayuntamiento de la Aldea de San Nicolás: 1 (EQ 1457/2013)
- Ayuntamiento de Agulo: 2 (EQ 1492/2012)

#### **10.- Área de Personas con Discapacidad (9)**

- Ayuntamiento de Guía de Isora: EQ 0020/2013
- Ayuntamiento del Puerto de La Cruz: EQ 0866/2013
- Ayuntamiento de los Llanos de Aridane: EQ 1213/2013, EQ 1312/2013, EQ 1425/2013
- Ayuntamiento de Puntagorda: EQ 1494/2013
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: EQ 0230/2014
- Instituto Canario de La Vivienda: EQ 0255/2014
- Ayuntamiento de Santa María de Guía: EQ 0697/2014

### **11.- Área de Política Territorial (60):**

- Ayuntamiento de Arona: 1 (EQ 1484/2013).
- Ayuntamiento de Adeje: 4 (EQ 0651/2012, EQ.0172/2013, EQ.0626/2013 Y EQ.0235/2014).
- Ayuntamiento de El Paso: 3 (EQ 0907/2013, EQ 0672/2014 y EQ 0907/2014).
- Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane: 4 (EQ 1537/2012, EQ.0064/2013, EQ.1360/2013 Y EQ.0947/2014)
- Ayuntamiento de Valleseco: 2 (EQ 194/2014, 0249/2014)
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 10 (EQ 0617/2011, EQ.0169/2012, EQ.1234/2012, EQ.1184/2013, EQ.0220/2014, EQ.0658/2014, EQ.0670/2014. EQ.0762/2014, EQ.1155/2014 y EQ 1236/2014).
- Ayuntamiento de Mogán: 1 (EQ 1444/2013)
- Ayuntamiento de La Oliva: 1 (EQ 0675/2012).
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: 1 (EQ 0444/2014)
- Ayuntamiento de San Mateo: 1 (EQ 0970/2013)
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana: 2 (EQ 0768/2014 y EQ 0890/2014).
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: 3 (EQ 0126/2014, EQ.0880/2014 y EQ.1593/2014).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 3 (EQ 0170/2013, EQ 0451/2014 y EQ 0556/2014).
- Ayuntamiento de Tuineje: 1 (EQ 0368/2013).
- Ayuntamiento de Tías: 2 (EQ.0674/2012 y 0005/2014)
- Ayuntamiento de Pájara: 2 (EQ.0134/2012 y EQ.0167/2014)
- Ayuntamiento de Tegui: 1 (EQ.0895/2012)
- Ayuntamiento de Tejeda: 1 (EQ. 0943/2012)
- Ayuntamiento de Teror: 1 (EQ. 0330/2013)
- Ayuntamiento de Tinajo: 1 (EQ.0532/2013)
- Ayuntamiento de Arucas: 1 (EQ.1221/2013)
- Ayuntamiento de Telde: 3 (EQ. 1311/2013, EQ.1227/2014 y EQ.1255/2014)
- Ayuntamiento de Breña Baja. 3 (EQ.1381/2013, EQ.1383/2013 y EQ.0293/2014)
- Ayuntamiento de Firgas: 1 (EQ.1428/2013)
- Ayuntamiento de Ingenio: 1 (EQ. 0129/2014)
- Ayuntamiento de El Rosario: 1 (EQ. 0304/2014)
- Ayuntamiento de Santiago del Teide: 1 (EQ.0605/2014)
- Comisión de Valoraciones de Canarias (Consejería de Economía y Hacienda: 2 (EQ.0083/2014 y EQ.0531/2014)
- Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad: 1 (EQ. 0054/2014)
- Cabildo de La Palma: 1 (EQ.0448/2014)

### **12.- Área de Salud y Sanidad Pública (3):**

- Consejería de Sanidad (Secretaría General Técnica): 1 (EQ 1596/2013).
- Ayuntamiento de Santiago del Teide: 1 (EQ 0960/2012).
- Ayuntamiento de Arona: 1 (EQ 0803/2013).

### **13.- Área de Seguridad Pública (12):**

- Cabildo de Tenerife: 1 (EQ 0266/2014)
- Ayuntamiento de Valsequillo: 2 (EQ 1087/2013 y EQ 0362/2014).
- Ayuntamiento de Moya: 1(EQ 1237/2013).

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 2 (EQ 1285/2013 y EQ 1388/2013).
- Ayuntamiento de Los Realejos: 1 (EQ 1400/2013).
- Ayuntamiento de Santa Brígida: 1 (EQ 0026/2014).
- Ayuntamiento de Mogán: 1 (EQ 1353/2013)
- Ayuntamiento de Arrecife: 1 (EQ 1339/2013)
- Ayuntamiento de Adeje: 1 (EQ 0652/2013).
- Ayuntamiento de Telde: 1 (EQ 0856/2014).

**14.- Área de Servicios Públicos (54):**

- Consejería de Empleo, Industria y Comercio: 1(EQ 0053/2014)
- Ayuntamiento de Mazo: 1(EQ 0135/2013)
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio y Cabildo Insular de Fuerteventura: 2(EQ 0243/2014)
- Ayuntamiento de Moya: 1(EQ 0180/2013)
- Ayuntamiento de Candelaria: 1(EQ 0333/2013)
- Ayuntamiento de la Aldea de San Nicolás: 2 (EQ 0333/2014)
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio: 1(EQ 0408/2012)
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio: 1 (EQ 0470/2013)
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 1(EQ 1313/2012)
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 2(EQ 0496/2013)
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio: 1(EQ 0750/2013)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: 1 (EQ 1057/2013)
- Ayuntamiento de Antigua: 1(EQ 1113/2013)
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio: 1(EQ 1189/2013)
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio: 2 (EQ 1197/2013)
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 1(EQ 1281/2013)
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio y Ayuntamiento de Agüimes: 2 (EQ 1500/2013)
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio: 1(EQ 0430/2014)
- Ayuntamiento de Galdar: 1(EQ 0546/2014)
- Ayuntamiento de Arona: 1(EQ 0600/2014)
- Ayuntamiento de La Orotava: 1(EQ 0669/2014)
- Ayuntamiento de Galdar: 1(EQ 0712/2014)
- Ayuntamiento de Telde: 2 (EQ 0760/2014)
- Cabildo de la Gomera: 2 (EQ 0791/2014)
- Ayuntamiento de Arucas: 1(EQ 0794/2014)
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio:1(EQ 0863/2014)
- Cabildo del Hierro: 1(EQ 0863/2014)
- Cabildo Insular de La Palma: 1(EQ 1160/2014)
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio: 1(EQ 1220/2014)
- Ayuntamiento de Arrecife: 1 (EQ 1461/2013)
- Ayuntamiento de Artenara: 1 (EQ 1461/2013)
- Ayuntamiento de Gáldar: 1 (EQ 1461/2013)
- Ayuntamiento de Granadilla: 1 (EQ 1461/2013)
- Ayuntamiento de Moya: 1 (EQ 1461/2013)
- Ayuntamiento de el Pinar: 1 (EQ 1461/2013)
- Ayuntamiento de Puerto de Rosario: 1 (EQ 1461/2013)
- Ayuntamiento de Puntallana: 1 (EQ 1461/2013)
- Ayuntamiento de San Nicolás: 1 (EQ 1461/2013)

- Ayuntamiento de Santa Úrsula: 1 (EQ 1461/2013)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de la Palma: 1 (EQ 1461/2013)
- Ayuntamiento de San Juan de la Rambla: 1 (EQ 1461/2013)
- Ayuntamiento de San Sebastián de la Gomera:1 (EQ 1461/2013)
- Ayuntamiento de Tacoronte: 1 (EQ 1461/2013)
- Ayuntamiento de Vallehermoso: 1 (EQ 1461/2013)
- Ayuntamiento de Valleseco: 1 (EQ 1461/2013)
- Ayuntamiento de Valverde: 1 (EQ 1461/2013)
- Cabildo Insular de Tenerife: 1 (EQ 1461/2013)

#### **15.- Área de Servicios Sociales (41):**

- Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda (Dirección General de Políticas Sociales e Inmigración): 8 (EQ 0166/2013, EQ 0206/2013, EQ 0431/2013, EQ 1071/2013, EQ 1430/2013, EQ 1479/2013, EQ 0325/2014, EQ 0335/2014).
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 9 (EQ 0166/2013, EQ 0960/2013, EQ 1430/2013, EQ 0035/2014, EQ 0036/2014, EQ 0122/2014, EQ 0485/2014, EQ 653/2014, EQ 0868/2014).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 8 (EQ 1414/2012, EQ 0218/2014, EQ 0246/2014, EQ 0335/2014 -2-, EQ 0883/2014, EQ 0952/2014, EQ 1033/2014).
- Ayuntamiento de Arona: 3 (EQ 1368/2013, EQ 1485/2013, EQ 0806/2014).
- Ayuntamiento de Arrecife: 1 (EQ 0044/2014).
- Ayuntamiento de Candelaria: 2 (EQ 1520/2013 -2-)
- Ayuntamiento de Gáldar: 1 (EQ 0318/2014).
- Ayuntamiento de Granadilla de Abona:1 (EQ 0680/2014).
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: 2 (EQ 1121/2013, EQ 0683/2014).
- Ayuntamiento de San Bartolomé: 1 (EQ 0639/2014).
- Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana: 3 (EQ 1041/2013, EQ 0120/2014, EQ 0473/2014).
- Ayuntamiento de Valsequillo:1 (EQ 1015/2013).
- Ayuntamiento de Valverde: 1 (EQ 1586/2013).

#### **16.- Área de Servicios Urbanos (12):**

- Ayuntamiento de Candelaria: 1 (EQ 1082/2014).
- Ayuntamiento de Gáldar: 1 (EQ 0391/2013).
- Ayuntamiento de Güimar: 2 (EQ 0418/2013).
- Ayuntamiento de Haría: 1 (EQ 1426/2013).
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 2 (EQ 0164/2014; EQ 0751/2013).
- Ayuntamiento de Mazo: 1 (EQ 0814/2014).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 1 (EQ 1013/2014).
- Ayuntamiento de Tacoronte: 1 (EQ 1206/2012).
- Consorcio del Agua de Lanzarote: 1 (EQ 1144/2011).
- Dirección General de Industria: 1 (EQ 1131/2014).

#### **17.- Área de Trabajo y Función Pública (29):**

- Universidad de La Laguna: 2 (EQ 0042/2014 y EQ 1543/2013).
- Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda (SGT): 1 (EQ 1341/2012).
- Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad: 6 (EQ 0852/2013, EQ 0932/2013, EQ 1424/2013, EQ 0280/2014, EQ 0414/2014, EQ 0436/2014).

- Consejería de Empleo, Industria y Comercio (Servicio Canario de Empleo): 3 (EQ 0096/2013 -2-, EQ0873/2013).
- Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad: 1 (EQ 0850/2013).
- Consejería de Sanidad (SGT): 2 (EQ 0938/2012, EQ 1259/2013); (Servicio Canario de la Salud): 2 (EQ 0566/2014, 1247/2013).
- Cabildo Insular de el Hierro: 1 (EQ 1519/2013).
- Cabildo Insular de Gran Canaria (Consortio de Emergencias de Gran Canaria): 3 (EQ 0297/2014, 0332/2014, 0370/2014).
- Cabildo Insular de Lanzarote: 1 (EQ 0196/2014).
- Ayuntamiento de Gáldar: 1 (EQ 0710/2014).
- Ayuntamiento de La Orotava: 1 (EQ 0701/2014).
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 3 (EQ 0959/2013 -2-, EQ 1499/2013).
- Ayuntamiento de Telde: 1 (EQ1079/2013).
- Mancomunidad del Sureste de Gran Canaria: 1 (EQ 0268/2014).

**18.- Área de Turismo y Transportes (4):**

- Ayuntamiento de Arrecife: 1 (EQ 0477/2014).
- Ayuntamiento de Adeje: 1 (EQ 1001/2013).
- Autoridad Única del Transporte de Gran Canaria: 2 (EQ 0022/2014).

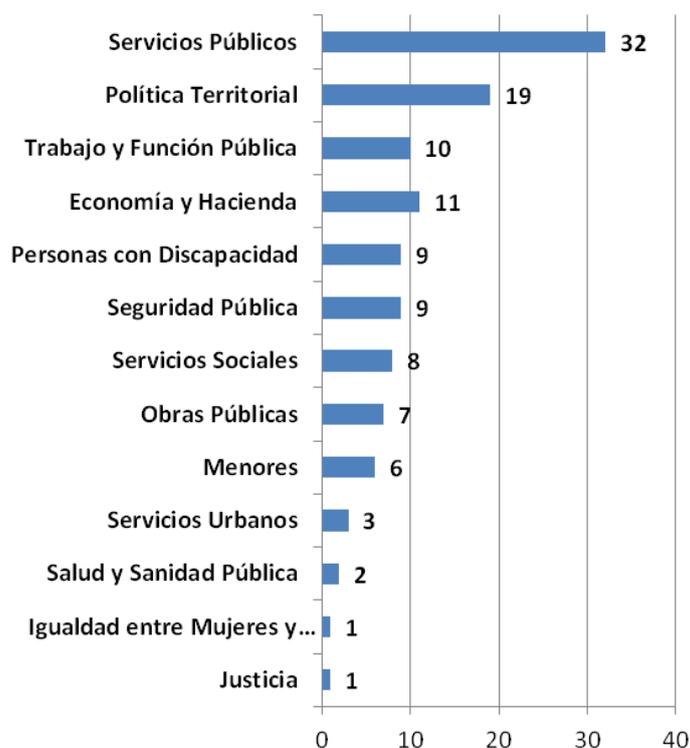
**19.- Área de Vivienda (13):**

- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 2 (EQ 0096/2014 y EQ 0469/2014)
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: (EQ 0030/2014 y EQ 0643/2014)
- Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias (Instituto Canario de la Vivienda): 9 (EQ 116/2014, EQ 661/2014, EQ 689/2014, EQ 850/2014, EQ 913/2014, EQ 917/2014, EQ 1015/2014, EQ 1021/2014 y EQ 1057/2014)

## II.- Relación de Administraciones Públicas de Canarias (118) a las que se les ha Advertido su obligación de colaborar con el Diputado del Común.

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

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



#### 1.- Área de Economía y Hacienda (11):

- Dirección General de Tributos: 6 (EQ 1097/2013, EQ 0066/2014, EQ 0162/2014, EQ 0229/2014, EQ 0441/2014, EQ 0504/2014).
- Servicio Canario de Empleo: 1 (EQ 1133/2013).
- Ayuntamiento de Telde: 1 (EQ 1054/2013).
- Ayuntamiento de Santa Brígida: 1 (EQ 0612/2013).
- Ayuntamiento de San Andrés y Sauces: 1 (EQ 0830/2013).
- Ayuntamiento de Arona: 1 (EQ 0157/2014).

#### 2.- Área de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género (1):

- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: 1 (EQ1427/2013)

### **3.- Área de Justicia (1):**

- Ayuntamiento de La Oliva: (EQ 1343/2013)

### **4.- Área de menores (6):**

- Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda (Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia): 6 (EQ 0954/2013, EQ 1203/2013, EQ 1205/2013, EQ 0200/2014, EQ 0202/2014, EQ 0506/2014)

### **5.- Área de Obras Públicas (7):**

- Ayuntamiento de Arona: 1 (EQ 0112/2013)
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: 1(EQ 122/2012)
- Agencia del Medio Urbano y Rural: 1 (EQ 0222/2012)
- Consejería de Obras Públicas, Transporte y Política Territorial: 1 (EQ 0558/2014)
- Ayuntamiento de San Cristóbal de la Laguna: 1 (EQ 0623/2014)
- Consejería de Obras Públicas, Transporte y Política Territorial: 1 (EQ 0940/2014)
- Ayuntamiento de Agulo: 1 (EQ 1492/2012).

### **6.- Área de Personas con Discapacidad (9):**

- Ayuntamiento de Guía de Isora: EQ 0020/2013
- Ayuntamiento del Puerto de La Cruz: EQ 0866/2013
- Ayuntamiento de los Llanos de Aridane: EQ 1213/2013, EQ 1312/2013, EQ 1425/2013
- Ayuntamiento de Puntagorda: EQ 1494/2013
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: EQ 0230/2014
- Instituto Canario de La Vivienda: EQ 0255/2014
- Ayuntamiento de Santa María de Guía: EQ 0697/2014

### **7.- Área de Política Territorial (19):**

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 2 (EQ 0617/2011 y EQ.1184/2013)
- Ayuntamiento de La Oliva: 1 (EQ.0313/2012)
- Ayuntamiento de Adeje: 1 (EQ.0661/2012)
- Ayuntamiento de Tías: 2 (EQ.0674/2012 y EQ.0005/2014)
- Ayuntamiento de Teguieste: 1 (EQ.0895/2012)
- Ayuntamiento de Tejeda: 1 (EQ.0943/2012)
- Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane: 2 (EQ. 1537/2012 y EQ. 0064/2013)
- Ayuntamiento de Tuineje: 1 (EQ.0368/2013)
- Ayuntamiento de Tinajo: 1 (EQ. 0532/2013)
- Ayuntamiento de Arucas: 1 (EQ.1221/2013)
- Ayuntamiento de Telde: 1 (EQ. 1311/2013)
- Ayuntamiento de Mogán: 1 (EQ.1444/2013)
- Ayuntamiento de Arona: 1 (EQ.1484/2013)
- Ayuntamiento de Valleseco: 1 (EQ.0249/2014)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 2 (EQ.0451/2014 y EQ. 0556/2014).

### **8.- Área de Salud y Sanidad Pública (2):**

- Ayuntamiento de Arona: 1 (EQ 0803/2013).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 1 (EQ 0598/2013).

**9.- Área de Seguridad Pública (9):**

- Ayuntamiento de Valsequillo: 1 (EQ 0362/2014).
- Ayuntamiento de Moya: 1(EQ 1237/2013).
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 1 (EQ 1285/2013).
- Ayuntamiento de Los Realejos: 1 (EQ 1400/2013).
- Ayuntamiento de Santa Brígida: 1 (EQ 0026/2014).
- Ayuntamiento de Mogán: 1 (EQ 1353/2013)
- Ayuntamiento de Arrecife: 1 (EQ 1339/2013)
- Ayuntamiento de Adeje: 2 (EQ 0652/2013).

**10.- Área de Servicios Públicos (32):**

- Consejería de Empleo, Industria y Comercio: 1(EQ 0053/2014)
- Ayuntamiento de Mazo: 1(EQ 0135/2013)
- Ayuntamiento de Moya: 1(EQ 0180/2013)
- Ayuntamiento de la Aldea de San Nicolás: 1 (EQ 0333/2014)
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio: 1(EQ 0408/2012)
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio: 1 (EQ 0470/2013)
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 1(EQ 1313/2012)
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 1(EQ 0496/2013)
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio: 1(EQ 0750/2013)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: 1 (EQ 1057/2013)
- Ayuntamiento de Antigua: 1(EQ 1113/2013)
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio: 1(EQ 1189/2013)
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio: 2 (EQ 1197/2013)
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 1(EQ 1281/2013)
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio:1(EQ 1500/2013)
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio: 1(EQ 0430/2014)
- Ayuntamiento de Arona: 1(EQ 0600/2014)
- Ayuntamiento de La Orotava: 1(EQ 0669/2014)
- Ayuntamiento de Galdar: 1(EQ 0712/2014)
- Ayuntamiento de Arucas: 1(EQ 0794/2014)
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio: 1(EQ 0863/2014)
- Ayuntamiento de Galdar: 1(EQ 0712/2014)
- Ayuntamiento de Arucas: 1(EQ 0794/2014)
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio: 1(EQ 0863/2014)
- Cabildo Insular de Tenerife Cabildo Insular de Tenerife: 1(EQ 1461/2014)
- Ayuntamiento de San Juan de la Rambla: 1 (EQ 1461/2013)
- Ayuntamiento de San Sebastián de la Gomera: 1(EQ 1461/2013)
- Ayuntamiento de San Nicolás: 1 (EQ 1461/2013)
- Ayuntamiento de San Juan de la Rambla: 1 (EQ 1461/2013)
- Ayuntamiento de San Sebastián de la Gomera: 1 (EQ 1461/2013)
- Ayuntamiento de San Nicolás: 1 (EQ 1461/2013).

**11.- Área de Servicios Sociales (8):**

- Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda (Dirección General de Políticas Sociales e Inmigración): 1 (EQ 0325/2014).
- Ayuntamiento de Antigua: 1 (EQ 0190/2014).
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 4 (EQ 0166/2013, EQ 0035/2014, EQ 0036/2014, EQ 0122/2014).
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: 1 (EQ 0683/2014)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 1 (EQ 0218/2014).

**12.- Área de Servicios Urbanos (3):**

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 2 (EQ 0164/2014; EQ 0751/2013)).
- Consorcio del Agua de Lanzarote: 1 (EQ 1144/2011).

**13.- Área de Trabajo y Función Pública (10):**

- Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda (SGT): 1 (EQ 1341/2012).
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio (Servicio Canario de Empleo): 2 (EQ 0096/2013, EQ 873/2013).
- Consejería de Sanidad (Servicio Canario de la Salud): 1 (EQ 0566/2014).
- Cabildo Insular de el Hierro: 1 (EQ 1519/2013).
- Cabildo Insular de Lanzarote: 2 (EQ 0542/2012), EQ 0196/2014).
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: 2 (EQ 0959/2013, EQ 1499/2013).
- Mancomunidad del Sureste de Gran Canaria: 1 (EQ 0268/2014).

**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.**

**14.- Área de Justicia (1):**

- Ayuntamiento de La Oliva: (EQ 1343/2013).

**IV.- Relación de Administraciones Públicas de Canarias (1) a las que se les ha remitido al Ministerio Fiscal por actitud obstruccionista y entorpecedora de la actividad del Diputado del Común.**

**15.- Área de Política Territorial (1):**

- Ayuntamiento de Tuineje: (EQ 0368/2013).



**CAPÍTULO VII**  
De las Actuaciones de Oficio



## **CAPÍTULO VII**

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

<b>ACTUACIONES DE OFICIO</b>	
<b>Economía y Hacienda</b>	<b>10</b>
<b>Justicia</b>	<b>3</b>
<b>Personas con discapacidad</b>	<b>3</b>
<b>Obras Públicas</b>	<b>2</b>
<b>Turismo y Transportes</b>	<b>1</b>
<b>Servicios Sociales</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>

Esta institución ha acordado en aquellas materias que afectan al interés general 20 investigaciones de oficio, aparte de haber tramitado las que se iniciaron en ejercicios anteriores.

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

#### **Área de Economía y Hacienda.**

EQ 1312/2014: Investigación de oficio al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife sobre la exención en el del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, por daciones en pago y ejecuciones hipotecarias. Tras la modificación del art. 105 del Texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales por la que, además de declarar exentas del pago del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana las transmisiones realizadas con ocasión de la dación en pago a una entidad financiera de la vivienda habitual del deudor hipotecario o garante del mismo, extiende dicha exención a las transmisiones de viviendas realizadas en “procesos de ejecución hipotecarias judicial o notarial”, y ordena su aplicación retroactiva a las transmisiones acordadas a partir del 1 de enero de 2010. Consideramos que la nueva regulación introducida por el Real Decreto-Ley 8/2014, de 4 de julio, puede solventar muchos de los problemas derivados del limitado alcance de la regulación contenida en el Real Decreto-ley 6/2012.

En el mismo sentido, se han abierto quejas de oficio a los Ayuntamientos de: Las Palmas de Gran Canaria (EQ 1313/2014); San Cristóbal de La Laguna (EQ 1316/2014); Telde (EQ 1317/2014); Arrecife (EQ 1318/2014); Puerto del Rosario (EQ 1319/2014); Santa Cruz de La Palma (EQ 1320/2014); San Sebastián de La Gomera (EQ 1321/2014); Valverde (EQ 1322/2014).

EQ: 1311/2014: Investigación de oficio a Valora Gestión Tributaria de Gran Canaria, sobre los embargos en cuentas corrientes de los interesados en la vía ejecutiva (procedimientos de apremio), a los que se les ha notificado por comparecencia mediante su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia. Así mismo, ausencia de declaraciones de oficio de la prescripción de las obligaciones tributarias y de la caducidad de los procedimientos, y por último, una alta incidencia en embargos sobre cantidades procedentes de rentas de prestaciones de jubilación u otras similares. Al cierre de este ejercicio ha contestado Valora Gestión Tributaria de Gran Canaria, si bien, se está estudiando la misma.

EQ 1223/2013: Investigación de oficio sobre las exenciones del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica ( IVTM), a los Ayuntamientos de Las Palmas de Gran Canaria, Santa Cruz de

Tenerife, Santa Cruz de la Palma, Arrecife, Puerto del Rosario, San Sebastián de La Gomera, Valverde y San Cristóbal de La Laguna. Se venía manifestando un incremento de quejas relativas a la desestimación por los Ayuntamientos de las solicitudes presentadas por los ciudadanos de la exención del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM), por no aportar certificado del organismo competente de la Comunidad Autónoma para acreditar la discapacidad, en el supuesto de pensionistas de clases pasivas que tenían reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.

No se estaba considerando la modificación normativa introducida por la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de la Personas con discapacidad; el Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad, y la Sentencia en Interés de Ley del Tribunal Supremo 8176/2011, Sala de lo Contencioso Administrativo, de 20 de octubre de 2011.

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

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

Los Ayuntamientos de San Cristóbal de La Laguna, de Valverde, de Santa Cruz de La Palma, de San Sebastián de La Gomera, Arrecife, de Santa Cruz de Tenerife y de Puerto del Rosario contestaron, que sí tenían en consideración las certificaciones del Ministerio de Economía y Hacienda y del Ministerio de Defensa. El Ayuntamiento de Telde contestó que las competencias de gestión tributaria, desde el 1 de enero de 2012, habían sido delegadas a Valora Gestión Tributaria de Gran Canaria, y que remitía oficio a la misma para que informara. Al día de fecha no se ha producido respuesta alguna.

EQ 1266/2013: Investigación de oficio al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria sobre la exención en el Impuesto de Bienes Inmuebles, de fincas que se encontraban en el catálogo de edificios protegidos del entorno Vegueta-Triana, sin haber solicitado la misma. En el ejercicio de 2013 se instaron un importante número de quejas relativas a la exigencia del Impuesto de Bienes Inmuebles de Naturaleza Urbana ( IBI), de aquellas fincas catastrales que desde el año 2002 hasta el ejercicio de 2008, no satisfacían el pago de dicho impuesto, fincas que se encontraban en el catálogo de edificios protegidos del entorno Vegueta-Triana.

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

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

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

Que la cuestión la consideramos de Interés General, y por ello, se solicitó informe, de la gestión tributaria del Ayuntamiento, en relación con lo expuesto anteriormente, así como, determinar, en su caso, las responsabilidades en que se pudieran haber incurrido por la pérdida de ingresos por parte de esa Corporación, como por la de las garantías de los contribuyentes, en cuanto al procedimiento debido para la revocación de las exenciones.

La contestación del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canarias resultó insuficiente. Se dio traslado a la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Canarias que ha abierto diligencias previas.

### **Área de Justicia**

En el área de Justicia se abrieron, durante 2014, 3 quejas de oficio, las EQ 0076/2014, EQ0077/2014 y EQ 0365/2014.

La EQ 0076/2014, relativa al Plan de choque propuesto, por la Magistrada-Juez Encargada del Registro Civil de Puerto del Rosario, a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, para resolver el atasco que venían padeciendo los expedientes de nacionalidad. La queja se archivó tras recibir informe de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia que ponía de manifiesto la solución del problema.

De hecho, las quejas relacionadas con dicho problema han ido reduciéndose paulatinamente.

En la EQ 0077/2014, sobre excesiva demora en la emisión de informes por parte de los Gabinetes Psicosociales adscritos a los Juzgados de Familia, el Diputado del Común ha dictado, con fecha 28 de octubre de 2014, previos los trámites procedentes, Resolución, dirigida al Ilmo. Director General de Relaciones con la Administración de Justicia, por la que se le recomendó que, a la mayor brevedad posible, se adopten 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 soliciten dichos informes. El 24 de noviembre de 2014, tuvo entrada en esta Institución comunicación de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, aceptando la recomendación realizada por el Diputado del Común. Posteriormente, a través de los medios de comunicación, se ha podido constatar que se han adoptado medidas al respecto.

EQ 0365/2014, relativa a la demora en la fase previa al reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita. El 28 de noviembre de 2014, el Diputado del Común dictó Resolución, recomendando al Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife, en el que se producía el retraso más acusado, adoptar las medidas necesarias para reducir la duración de la fase previa al reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita, que corresponde tramitar a ese Colegio. El 30 de diciembre de 2014, se registró en esta Institución comunicación del Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife, poniendo en conocimiento la adopción de medidas que habían conseguido reducir la duración de dicha fase e, independientemente, que tomaban nota de la recomendación del Diputado del Común.

### **Área de Obras Públicas**

EQ 0029/2014: Se inició en esta Institución expediente de investigación de oficio, relativo a la expropiación forzosa, antecedentes del EQ 0223/2011 y EQ 0811/2008 motivados por la falta de resolución expresa a los escritos que dirigió, en su momento, la ciudadana a la Consejería de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial del Gobierno de Canarias, sobre expediente de expropiación forzosa.

Los informes obrantes en esta Institución no resultaban concluyentes o aclaratorios de la tramitación del procedimiento de expropiación forzosa seguido, se valoró la conveniencia de iniciar investigación de oficio y recabar informe exhaustivo a la Consejería de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial del Gobierno de Canarias. Valorada la información remitida por la Administración se remitió una resolución, por parte de esta Institución, a la Consejería de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial del Gobierno de Canarias, para que se adoptasen las medidas oportunas, para que en situaciones como la analizada, se extremaran al máximo los deberes legales que se establecen en el nítido sistema procedimental expropiatorio de urgencia, de conformidad con lo establecido en el *art. 33.3 Constitución Española*, la *Ley de Expropiación Forzosa de 16 de diciembre de 1954*, y su *Reglamento ejecutivo*) aprobado por Decreto de 26 de abril de 1957, que configura un procedimiento rigurosamente formal y reglado al incidir de manera directa en el ámbito de los derechos subjetivos individuales de carácter privado, respetando en su actuación los principios de legalidad, celeridad y eficacia, al objeto de respetar los derechos de los expropiados. Asimismo, se recordó el deber legal de remitir los informes de manera clara e inequívoca que permitan desarrollar la labor de supervisión que tiene encomendada este Comisionado parlamentario, en aras de no dilatar nuestra intervención y del respeto de los derechos del ciudadano, como servidores públicos que somos y, respondiendo a lo que se denomina la Buena Administración. Por último, se recomendó, al ser una práctica administrativa de esa Administración, consignar la fecha “efectiva” de ocupación, como fecha del acta de ocupación, en aras del principio de seguridad jurídica y para el cálculo de los intereses de demora que se devenguen. La resolución fue remitida a la Consejería de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial al cierre del año.

EQ 0222/2014: El presente expediente de queja de oficio, antecedente EQ 0759/2010, denuncia del año 2007 presentada ante la Agencia de Protección del Medio Urbano Natural (APMUN), por apertura de pista en la propiedad de la interesada, vino motivado por los informes que fueron remitidos de las distintas Administraciones que no resultaban lo suficientemente aclaratorios o determinantes del proceder administrativo seguido en garantía de la existencia de los trámites administrativos, que derivan de la propia Constitución Española y forma parte del derecho de la ciudadanía a una Buena Administración que configura el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea y los artículos 3.1 y 3.2. de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, Ley de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC).

Se solicitó copia auténtica, foliada y sellada del expediente a la vista del último informe remitido por la APMUN, en el que se comunicaba que no se había incoado expediente sancionador y aduciendo, como razones al retraso en la tramitación administrativa, el elevado número de expedientes en tramitación, la disponibilidad presupuestaria y la corta plantilla de personal adscrito, por lo que priorizaban las actuaciones en el territorio, al coincidir con situaciones donde la agresión al territorio es más importante y las infracciones de menor entidad perdían prioridad ante aquéllas, dándose respuesta a la totalidad de las infracciones en tanto se contaran con los recursos materiales y humanos para ello.

A cierre del ejercicio se encuentra pendiente de emitirse informe técnico, cuyas conclusiones determinarán las actuaciones de la APMUN y nos permitirán concluir nuestra supervisión, cometido de este Comisionado Parlamentario.

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

En este apartado destacamos la actuación identificada con la referencia EQ 0893/2014, que se abrió al encontrarse en la red social Facebook en un portal sobre derechos de las personas con

discapacidad, la situación de los vecinos del sector Cuatro Caminos, en el término municipal de Vega de San Mateo y una rampa construida por la corporación municipal para facilitar el acceso a sus viviendas, pero que no cumplía la normativa de accesibilidad lo que impedía su uso por personas con movilidad reducida.

Al ser viviendas de promoción pública, la actuación de este Comisionado Parlamentario estuvo orientada a lograr que tanto el Ayuntamiento que se ofreció a financiar una parte de las obras de adaptación, como el Instituto Canario de la Vivienda, que también aceptó cofinanciar las mismas, aportaran los fondos necesarios para realizar las modificaciones en la obra realizada a fin de ajustarla a los requisitos de accesibilidad. La queja finalmente se archivó por solución.

### **Área de Servicios Públicos**

EQ 1461/2013: Se inició al cierre del ejercicio de 2013 investigación de oficio motivada por la resolución que se remitió en el marco del EQ 0211/2013 a la Administración municipal en la que se recomendó que se autorizaran las solicitudes para la grabación y difusión de lo grabado en las sesiones plenarias, al contemplar el Reglamento Orgánico Municipal, su prohibición con carácter general.

Teniendo conocimiento que esta prohibición de carácter general de la grabación de las sesiones plenarias pudiera estar contemplada en otros reglamentos orgánicos de corporaciones locales e insulares de las Islas Canarias y con la finalidad de hacer extensiva la resolución sobre el fondo del asunto de esta Institución de fecha 18 de octubre de 2013 (r.s.8603) en la que se sugirió a la Administración municipal que se modificase el Reglamento Orgánico Municipal, entendiéndose que la prohibición con carácter general de la grabación de imagen y sonido de las sesiones plenarias contenida en el Reglamento Orgánico Municipal pudiera conculcar un derecho fundamental reconocida en nuestra Constitución artículo 20.1, se consideró conveniente iniciar una investigación de oficio a efectos de recabar informe de las distintas administraciones locales e insulares al respecto.

A fecha de cierre del ejercicio esta investigación se mantiene abierta a falta de recibir contestación por parte del Ayuntamiento de San Sebastián de la Gomera.

### **Área de Servicios Sociales**

EQ 1259/2014: Se tramitó en el año 2014 una actuación de oficio en materia de servicios sociales, a partir de la toma en conocimiento en el mes de septiembre de 2014, de la muerte de dos personas en situación de exclusión social extrema, que ocupaban una propiedad privada vacía en el municipio de Santa Cruz de Tenerife, por carecer al parecer de hogar.

El Diputado del Común se dirigió solicitando informe a la administración local implicada, el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

Se remitió informe a este Alto Comisionado Parlamentario, desde el Negociado de Acogida del IMASS, el día 16 de diciembre de 2014, en el cual nos indican los recursos con los que cuenta el ayuntamiento capitalino, para el acercamiento de personas sin hogar que se encuentran en la calle. Recursos estos consisten en una unidad móvil que interviene y presta apoyo a personas siempre, en la calle, pero excluyendo de su actuación el acceso a la propiedad privada, como era este caso.

Incluso nos informan, que por parte de la Unidad de Trabajo Social -UTS-, de Ofra, zona donde se produjo el fallecimiento de las personas, desconocían a las personas fallecidas, sin

que en ningún momento se acercaran a solicitar asesoramiento, ayuda o asistencia de ningún tipo.

Por todos los datos contenidos en el informe recibido, entendemos que en la situación actual y con los recursos de los que dispone el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, para el tratamiento y acercamiento de las personas en la calle sin hogar, no podemos afirmar que haya existido una vulneración de derechos ni del ordenamiento jurídico.

EQ 970/2012: Se concluyó la tramitación de la investigación de oficio sobre Centros de Acogida de personas, comúnmente denominados albergues, luego de varias peticiones de informes tanto a la Dirección General de Políticas Sociales, como al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, y a diversos Cabildos Insulares.

También nos dirigimos a diversas ONGS como Cáritas y asociaciones sin ánimo de lucro consientes de la ausencia de competencias, solicitando su colaboración.

Finalmente se puso fin a nuestra investigación con sendas resoluciones sobre el fondo del asunto, en mes de abril de 2014 dirigida al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, y a la dirección General de Políticas Sociales.

En relación al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, se le ha recomendado que proceda a reglamentar y a aprobar la normativa definitiva de régimen interno del centro de acogida de personas de Santa Cruz de Tenerife.

En la resolución dirigida a la Dirección General de Políticas Sociales, se le recomienda que regule y dote de un marco jurídico básico de ámbito regional, para todos los interlocutores participantes en el proceso de inclusión de las personas sin hogar, ya sean centros públicos o privados.

A priori, ambas resoluciones han sido aceptadas encontrándonos en la actualidad en fase de seguimiento de dicha situación a efectos de conocer la efectividad de la misma.

### **Área de Turismo y Transportes**

El Diputado del Común tuvo conocimiento de la vigencia del Reglamento de 27 de septiembre de 2013, mediante el cual el cabildo Insular de Gran Canaria aprobó el Reglamento regulador de las Áreas Sensibles del Aeropuerto de Gran Canaria, del Puerto de la Luz y de Las Palmas y del Puerto de Las Nieves, el cual podría no ser conforme a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), así como de su Reglamento de desarrollo, (RDLOPD), aprobado por Real Decreto, RD, 1720/2007, de 21 de diciembre.

Incoada la investigación de oficio se solicitó informe de colaboración a la Agencia Española de Protección de Datos (20/02/14), sobre la cuestión expuesta. La Agencia nos hizo llegar un informe jurídico (02/09/14) en el que se estudiaba el contenido del reglamento insular en cuestión en relación con la normativa que lo sustentaba. Ante el tenor de dicho informe, se consideró oportuno remitir una Resolución a la Administración insular, mediante la cual se le hacía partícipe de las conclusiones del informe jurídico emitido por la Agencia, recomendándole la modificación del citado reglamento, en aras de adaptarlo a la Ley Orgánica de Protección de Datos y a su Reglamento regulador. Resolución que al cierre del año que se informa estaba pendiente de respuesta.

### **Área de Política Territorial**

La actuación de oficio del Diputado del Común es una más de supervisión del funcionamiento de la Administración Pública Canaria, y así, ya hemos resaltado en otros informes anuales de

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

Así el EQ 0368/2013, se incoó la correspondiente investigación de oficio por la actuación del Ayuntamiento de Tuineje ante la inactividad administrativa en actuar al ser denunciada una obra como presuntamente ilegal.

En el informe del año 2013 ya dimos cuenta a esa Cámara de los antecedentes de la investigación de oficio y de las razones de ello.

Durante el año que se informa, ante lo que comunicaba el Ayuntamiento de Tuineje sobre que la obra ilegal estaba terminada y no podía precintarla, las declaraciones y aportaciones gráficas del ciudadano denunciante de la obra ilegal, que acreditaban lo contrario, esta Institución envió al lugar denunciado a personal asesor jurídico para que comprobase y constataste, in situ, si la obra estaba completamente terminada de acuerdo con el Ordenamiento jurídico vigente, levantando Acta fotográfica del momento de la visita en las que se constató, no sólo que la obra ilegal no estaba terminada, sino que además, presentaba peligro para la seguridad del edificio en que se enclavaba.

La citada acta fue trasladada al Ayuntamiento de Tuineje para que retomara las actuaciones de disciplina y restablecimiento de la realidad urbanística alterada o, en todo caso, manifestara su parecer.

Sin embargo, no se obtuvo respuesta alguna del mencionado ayuntamiento, el silencio, a pesar de que se requirió varias veces y de forma personal al Alcalde de la Corporación municipal, por lo que se remitieron las actuaciones realizadas por el Diputado del Común a la Fiscalía de la Comunidad Autónoma de Canarias, por dos motivos: el primero, por la actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor de esta Institución del Ayuntamiento de Tuineje, al no remitir los informes requeridos en la investigación dando la callada como respuesta; Además, por haber constatado esta Institución que la obra no estaba completamente terminada, no pronunciándose sobre ello la Administración municipal, ni tomó medida alguna.

La Fiscalía de la Comunidad Autónoma de Canarias ha abierto expediente investigador al respecto, por ello hemos finalizado la investigación.

En la investigación de oficio EQ 0369/2013, que fue informada en la memoria del año 2013, queja que vino motivada por la falta de actuación en tiempo del Ayuntamiento del Puerto de La Cruz ante la denuncia de una obra ilegal y de la que esta Institución ya señaló que tuvo que remitir al Ministerio Fiscal la investigación realizada, (por la existencia de posibles ilícitos penales) incoando la Fiscalía de la Comunidad Autónoma de Canarias el correspondiente

expediente investigador. Pues bien, en el año que se informa dicha Fiscalía nos ha comunicado que formuló denuncia contra los presuntos responsables por un supuesto delito de prevaricación omisiva, por lo que se acordó el archivo de la queja.

La investigación de oficio tramitada bajo el EQ 1221/2013 por la existencia de un solar en estado de abandono en el municipio de Arucas, puesto de manifiesto en otra queja, dio lugar a la personación de personal técnico de esta Institución en el emplazamiento del mismo, así como en el Ayuntamiento de Arucas, todo ello, con el fin de que se solucionara el estado de insalubridad y abandono, con escombros, basuras y roedores, en que se encuentra el inmueble denunciado.

Sin embargo, el Ayuntamiento de Arucas ha actuado de forma ineficaz ante el problema que se le ha planteado, siendo usuario y ocupante de parte del inmueble, y todavía persiste la situación denunciada por este Diputado del Común desde el año 2013, por lo que debemos insistir en la denuncia ante la Cámara a la que nos dirigimos y proseguir con nuestra actuación hasta su resolución.

El EQ 0674/2012, vino motivado por el mal estado en que se encontraba un inmueble en el municipio de Tías y el peligro que para la seguridad de los ciudadanos representaba el mismo, al ser una obra que no se llegó a culminar y que se había dejado abandonada sin las preceptivas medidas de seguridad al respecto.

Durante el año 2012 se realizaron múltiples actuaciones con el Ayuntamiento de Tías para solucionar este asunto. Igualmente, en el ejercicio 2013, puesto que aunque el citado ayuntamiento estaba actuando no daba con la titularidad del inmueble, al haber quebrado la empresa promotora de la obra y haber sido embargado y transmitido varias veces el mismo.

En el año que se informa el Ayuntamiento de Tías ha descubierto la titularidad del inmueble y ha dirigido el procedimiento urbanístico correspondiente hacia el mismo, por lo que la queja está en vías de solución.

No obstante lo anterior, al ser el titular del inmueble una entidad bancaria desde que lo adquirió, sí que es una obligación legal que el inmueble esté dado de alta en el Catastro a su nombre, como cualquier propietario, y que se satisfagan los Impuestos de Bienes inmuebles correspondientes, ya que la gestión tributaria es reglada, por lo que nos hemos dirigido, al cierre de este informe, preguntando por dicha cuestión al Ayuntamiento de Tías, con el fin de poder dar por finalizada la investigación, en su caso, una vez recibamos la respuesta.

EQ 0675/2012: Se incoó la investigación en el año 2012, para averiguar las razones por las que una obra ilegal denunciada ante el Ayuntamiento de La Oliva, éste no había ejercido su competencia impidiendo que la construcción ilegal se consolidará pese a que el Diputado del Común le había remitido una resolución recordándole su deber legal de actuar. Pues bien, en todo el año 2013 y 2014, pese a los múltiples requerimientos de esta Institución, la administración municipal no dio cuenta de lo que se le solicitó, que fue que diera cuenta de los responsables de la desidia municipal y que se incoarían las responsabilidades disciplinarias consecuentes, por lo que la misma será declarada obstruccionista y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común.

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

El Diputado del Común finalizó el proceso de investigación de las listas de empleo del Gobierno de Canarias (EQ 0542/2012)

Realizado el análisis de la información obtenida, de la normativa vigente y de la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, sugirió a la Presidencia del Gobierno de Canarias la modificación del Decreto que regula las listas, para facilitar la aplicación del principio de igualdad, mérito y capacidad.

### **Área de Medio Ambiente**

En este apartado únicamente hacer referencia al EQ 0658/2012 en el que se llevó a cabo una investigación de oficio acerca del uso, por parte de las empresas encargadas del mantenimiento de parques, jardines, etc., de herbicidas, cuyos componentes pueden tener efectos negativos en la salud y los recursos naturales.

Para ello se solicitó información a todos y cada uno de los cabildos insulares, los cuales nos respondieron en los términos previstos, salvo el de Gran Canaria.

En consecuencia, este Diputado formuló una Sugerencia a dicha Corporación Insular, en cuanto a que debía realizar un mayor esfuerzo por cambiar sus prácticas, fomentando el uso sostenible de los plaguicidas y minimizando la exposición a todo tipo de contaminantes y sus efectos en la población y el medio ambiente.

Finalmente, este año, ese Cabildo remitió su respuesta aceptando en todos sus términos la citada Resolución, pudiendo proceder al archivo de la queja.

Tras estudiar la documentación recabada se llega a la conclusión de que dichos productos no son utilizados con frecuencia y, en todo caso, las administraciones vienen haciendo un uso sostenible y correcto de los mismos, así como, que el personal que se encarga de su aplicación, es personal profesional especializado que cuenta con la formación adecuada y los equipos de protección individual requeridos por la normativa de Seguridad y Salud.



## **CAPÍTULO VIII**

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



## CAPÍTULO VIII

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

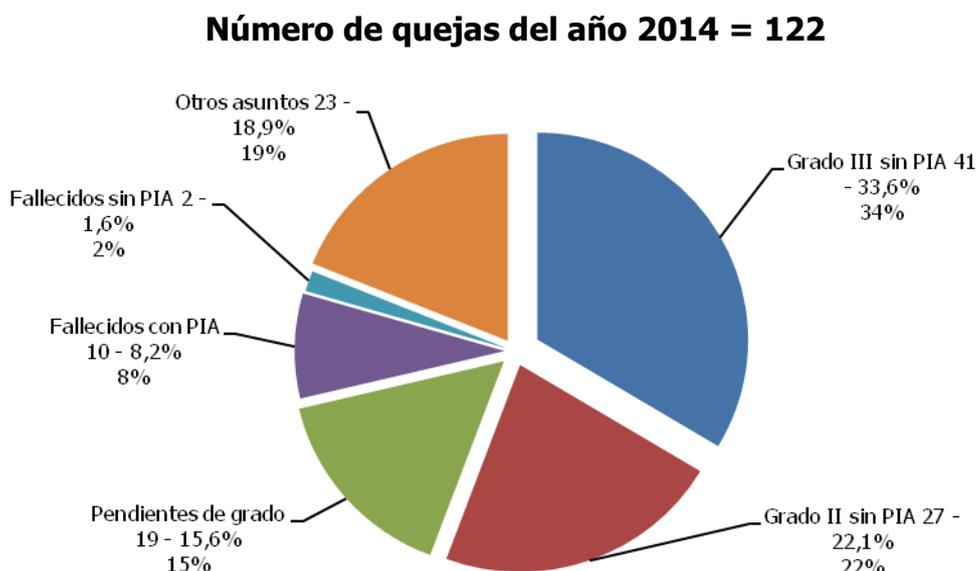
En el presente capítulo se exponen las áreas en que se engloban las quejas tramitadas en el Diputado del Común, ordenadas por orden de la importancia social de las mismas, con lo que en este informe se altera el orden alfabético que tenían los anteriores informes anuales.

#### SITUACIÓN DE LA DEPENDENCIA.

##### 1. De las quejas presentadas en el año 2014.

El total de quejas presentadas en materia de dependencia son 122, correspondiendo 73 personas con discapacidad y 49 personas mayores.

Los motivos de queja quedan reflejados en las siguientes gráficas



En el apartado otros asuntos incluimos las quejas referidas a reclamación por procedimientos de reintegro por posibles cobros indebidos de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar (2), desestimación de la solicitud del reconocimiento de dependencia (2), demora en la resolución expresa al recurso de alzada (1), suspensión de oficio del programa individual de atención (3), modificación de la cuantía de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar (1), requerimiento a los reclamantes para que amplíen la información suministrada en la queja (4), actuaciones de oficio (2), inadmisiones (5).

##### 2. De las quejas vivas en la Institución.

Debemos destacar el esfuerzo hecho por la administración autonómica y concretamente el Servicio de Dependencia, a partir del último cuatrimestre del año 2014, para resolver las quejas

pendientes de los años 2012 y 2013 todas con resolución administrativa notificada a los interesados.

Del total de quejas vivas (119) de los años 2012 y 2013, la administración autonómica a través del Servicio de Dependencia ha resuelto 86 mediante resolución expresa notificada a los interesados, es decir, el 72,2% de las quejas. Esto nos ha permitido archivar 60 de ellas por solución y 26 por límite de actuaciones al archivar la administración los procedimientos administrativos, por la imposibilidad material de continuarlos por causas sobrevenidas al constatar el fallecimiento de la personas interesada, ajustando su proceder a lo establecido en el artículo 87.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En el supuesto de fallecimiento, nos hemos preocupado por informar a los herederos de la persona fallecida, que no sólo pueden interponer recurso de alzada contra el superior jerárquico en el plazo de un mes a contar desde la recepción de la resolución administrativa, sino que además, pueden valorar la conveniencia o no, de iniciar el procedimiento de reclamación de la responsabilidad patrimonial de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, si la demora y el mal funcionamiento del servicio de dependencia, les ha producido un daño que puede estimarse económicamente.

Nos preocupa sobre manera, el escaso volumen de quejas del año 2014 resueltas por el Servicio de Dependencia, sólo 7 del total de las recibidas. Lo que motivará una nueva actuación de este Comisionado en el mes de enero del próximo año.

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

Dada la grave situación en la que se encontraban las personas dependientes en canarias, así como el resultado infructuoso de todas las gestiones realizadas con la administración autonómica hasta ese momento, por falta de respuesta adecuada a las quejas recibidas, resolvimos finalmente remitir *un informe extraordinario al Parlamento de Canarias* de conformidad con lo establecido en el artículo 38.2 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

Ese documento se presentó en el registro de entrada del Parlamento de Canarias el 24 de febrero de 2014, debatiéndose en el Pleno del día 10 de abril de 2014.

El contenido íntegro del informe puede ser visualizado a través de nuestra página web [www.diputadodelcomun.org](http://www.diputadodelcomun.org).

### **4. De las actuaciones de Oficio.**

Transcurridos 60 días desde que se debatió en el Parlamento de Canarias el citado informe extraordinario sobre dependencia, se acordó el inicio de una actuación de oficio identificada como EQ 0901/2014, para valorar las medidas que ha ido adoptando la administración autonómica durante el año.

Como resultado de la misma, se ha logrado un flujo de información directa entre nuestra institución y la Jefatura de Servicios, que ha permitido archivar la queja por motivo de solución.

Preocupados también por la situación de los menores dependientes, resolvimos igualmente iniciar una segunda actuación de oficio (EQ 0920/2014), para conocer de la situación de los menores dependientes y con discapacidad. Tanto desde el Servicio de Dependencia, como de la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia, se remitió la información correspondiente a los menores incorporados al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, al igual de los menores que tienen un reconocimiento del grado de discapacidad. Debemos destacar que en ambos reconocimientos se tiene igual consideración a los mayores de edad hasta los 21 años.

## 5. De los principales motivos de queja en la Situación de la Dependencia.

- Sobre la implantación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).

En materia de dependencia, han sido constantes las gestiones de este Comisionado Parlamentario, en la búsqueda de una solución al preocupante retraso en la gestión administrativa del Servicio de Dependencia, que seguimos afirmando, no tiene que ver sólo con problemas de financiación sino también y principalmente de gestión.

Ambas cuestiones se han abordado tanto con la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia, como con el nuevo Jefe de Servicios de Dependencia, único para las dos Provincias.

Los datos que nos ha venido suministrando la administración autonómica sobre la evolución de la dependencia en Canarias, se corresponden al último cuatrimestre del año. Los datos oficiales del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) sólo aparecen publicados hasta el 30 de noviembre de 2014:

	<b>Solicitudes Registradas</b>	<b>Dictámenes</b>	<b>Beneficiarios con derecho a prestación</b>	<b>Personas beneficiarias con prestaciones</b>	<b>Prestaciones reconocidas</b>
31/12/2013	40.339	29.403	24.153	11.414	11.456
30/11/2014	40.009	31.444	23.948	12.285	12.567

Haciendo una comparativa con los datos al cierre del año 2013, aumentan el número de dictámenes del grado de dependencia, el número de personas con un Programa Individual de Atención (PIA), y por consiguiente, el número de prestaciones reconocidas.

Preocupa sin embargo, lo que en los ámbitos profesionales se conoce como personas en el limbo de la dependencia, es decir, aquellas que tienen derecho a estar incorporadas en el nuevo sistema, pero siguen a la espera de la correspondiente resolución que le reconozca efectivamente ese derecho. Los datos vuelven a ser negativos para Canarias, pues mientras en el año 2013 se encontraban en esa situación el 47,2% de las personas con derecho, al cierre de 2014, alcanza al 51,2% de estas. Unos datos que variarían notablemente si definitivamente se solucionara la existencia de los dos sistemas paralelos, es decir, se incorporaran al nuevo Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, todas aquellas personas que están siendo atendidas en el domicilio, en centros de día y en plazas residenciales, mediante financiación autonómica, insular y local, materializada a través de convenios anuales. Esta situación, priva además a los presupuesto de la comunidad autónoma de una cantidad importante de fondos estatales, que pudieran destinarse por ejemplo, a la creación de nuevos servicios públicos, mantenimiento de infraestructuras, etc.

## 6. Del déficit normativo en Materia de Dependencia.

Debemos reflejar que durante este ejercicio 2014 se han publicado:

- 1) Resolución de la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia, del 21 de mayo de 2014, por la que se procede a la adaptación de la cuantía de las prestaciones económicas, reconocidas en los programas individuales de atención, en aplicación del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, y del Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre.
- 2) Orden de 23 de abril de 2014, conjunta de la Consejería de Sanidad y de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, por la que se regula el régimen de derivación de personas que, ocupando plazas hospitalarias y habiendo obtenido el alta médica, precisen de atención sociosanitaria, así como el régimen de conciertos con entidades privadas para la provisión de plazas de centros acreditados en el ámbito de la dependencia.

3) Resolución de la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia, del 28 de marzo de 2014, por la que se dispone la aprobación de los modelos normalizados utilizables en la tramitación de los expedientes de solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema, Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

4) Decreto 93/2014, de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, del 19 de septiembre, por el que se establecen los criterios para determinar la capacidad económica de las personas beneficiaria del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia y su participación económica en el coste de los servicios así como la determinación de la cuantía de las prestaciones económicas del sistema en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Sobre este último, se recibió escrito en el mes de septiembre, de entidades representativas de las personas con discapacidad y dependientes, manifestando su preocupación por el criterio técnico más restrictivo acogido por nuestra Comunidad Autónoma en el borrador que finalmente se aprobó, a la hora de establecer la garantía del importe mínimo para gastos personales de las personas beneficiarias de los servicios de atención residencial, una cantidad con la que deben hacer frente a los gastos de copago farmacéutico, ropa, calzado, dentista, audífonos, gafas, actividades sociales.

Conocimos posteriormente, que las entidades mantuvieron reunión con la titular de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, quien se comprometió al estudio de los planteamientos hechos por las personas con discapacidad al fin de mejorar la situación y la búsqueda de una solución.

Estaremos atentos en el próximo ejercicio a la evolución de esas gestiones, al entrar en vigor el decreto de copago el 3 de enero de 2015, para las personas que ya tenían reconocida una prestación al 3 de octubre de 2014.

### ÁREA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

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

El total de quejas nuevas presentadas sobre personas con discapacidad son 63, de las que 36 corresponden a retrasos en la tramitación del procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad, 19 a dificultades o barreras que impiden alcanzar la accesibilidad, y 8 a otros asuntos.

En el apartado otros asuntos, incluimos las quejas referidas a: acceso al trabajo de las personas con discapacidad 1, medidas de discriminación positiva en favor de las personas con discapacidad 1, acceso a recursos residenciales para personas con discapacidad 2, acumulación a queja en curso 1, inadmisiónes 3.

En el apartado de personas con discapacidad, la sensibilidad y el cumplimiento de las obligaciones legales de las administraciones públicas canarias en cualquiera de sus tres ámbitos –autonómico, insular y local-, nos permiten afirmar que el 77,8% de las quejas se encuentran archivadas por solución o vías de solución.

El porcentaje restante de quejas vivas, están todas relacionadas con la garantía de accesibilidad universal al medio urbano y rural, a los edificios de uso público, a la vivienda, al transporte, etc.; teniendo también como denominador común, la falta de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos y de este Comisionado Parlamentario, para que se adopten las medidas necesarias que garanticen su disfrute para todas las personas.

En cuanto a las quejas inadmitidas fueron tres 3 por los siguientes motivos: EQ 1009/2014, por motivarla una pretensión de modificar la incapacitación establecida en sentencia judicial, que debería instarse sólo ante el órgano judicialmente competente, por lo que asesoramos al reclamante en ese sentido; EQ 1471/2014 sobre reclamaciones económicas de la seguridad social que le llevan al riesgo de exclusión social, por no haberse dirigido previamente a la

administración, con orientación hacia los servicios sociales municipales a los fines de que valoren su situación socio-económica, el riesgo y las posibles ayudas a las que puede acceder y EQ 1579/2014 sobre interinidad laboral de persona con discapacidad y derechos fundamentales, por estar conociendo del asunto los juzgados de lo social.

## 2. Principales motivos de queja en Personas con Discapacidad.

- Sobre la demora en el procedimiento de valoración y calificación del grado de discapacidad.

Vamos a reseñar en este apartado la respuesta remitida por la Dirección General de Políticas Sociales e Inmigración, del Gobierno de Canarias, registrada en nuestra institución el 30 de abril de 2014, con el número 2245, en la que se nos da respuesta a nuestra preocupación por la excesiva demora en la tramitación de los citados procedimientos:

*“Actualmente se están citando a los usuarios que presentaron solicitud en agosto de 2012, para aquellos casos que precisan valoración médica, psicológica y social, o solamente médica y social. Para aquellos otros que precisen valoración psicológica y social se está citando a los usuarios que presentaron solicitud en febrero de 2013. Todo ello a excepción de los casos que necesitan un tratamiento de urgencia (debidamente justificados y acreditados) y los contemplados en la Orden de 18 de octubre de 2012, en los cuales se pueden establecer prioridades (limitada esperanza de vida, un alto grado de exclusión social, adecuaciones al puesto de trabajo, oposiciones y menores de 0 a 6 años –estos últimos están prácticamente al día: 1 mes para la cita-, prestaciones por hijo a cargo, etc. En estos casos se sacan de la lista de espera y se citan con prioridad”.*

Ratificamos nuestra recomendación de exigir a la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, la adopción de medidas urgentes y extraordinarias para alcanzar la tramitación normalizada de esos procedimientos, cuando además, se trata en definitiva de obtener una resolución que de ser favorable permite a las personas con discapacidad, acceder a una serie de servicios y/o beneficios, imprescindibles para una mejor calidad de vida, como pueden ser: la obtención de una pensión no contributiva por razón de discapacidad, la idoneidad para puesto de trabajo, las adaptaciones de un puesto de trabajo, ayudas al estudio, acceso bonificado o con exención de pago al transporte público por carretera, acceso al cupo de viviendas adaptadas de promoción pública, beneficios fiscales, tarjeta europea de aparcamiento, plazas de aparcamiento, ayudas para la adaptación de viviendas, etc.

- De la accesibilidad universal como condición indispensable para garantizar la igualdad de oportunidades:

Recordamos a las Administraciones Públicas Canarias, que la accesibilidad universal es un derecho, no una concesión graciable, y es también, condición indispensable para garantizar la igualdad de oportunidades, que no es ni más ni menos, que un mandato constitucional.

En este empoderamiento de la accesibilidad universal como derecho, ha tenido mucho que ver, la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, que está vigente para nosotros desde el 3 de mayo de 2008.

Advertimos también, de forma general a todas las administraciones públicas, que es una obligación legal, establecida en los artículos 22 y 23 de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación, en referencia a las medidas de fomento de la accesibilidad y de la supresión de barreras que deben adoptarse por los entes públicos, el habilitar en sus presupuestos consignaciones destinadas a la supresión de barreras urbanísticas, en la edificación, en el transporte y en la comunicación en bienes de dominio público. Igualmente, contarán con consignaciones destinadas a incentivar estas mismas actuaciones en bienes que sean de titularidad privada.

Manifestamos nuevamente nuestra preocupación por el déficit que tenemos en Canarias, sobre todo por el escaso interés y compromiso de las administraciones públicas, para obligarse y obligar al cumplimiento del mandato legal que garantice la accesibilidad universal.

El próximo año se cumple el vigésimo aniversario de la entrada en vigor de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad, supresión de barreras físicas y de la comunicación, hecho que nos obligará a una reflexión sincera a la vez que profunda, sobre los motivos que nos han llevado a su reiterado incumplimiento.

Reconocemos el esfuerzo individual que realizan algunas administraciones locales, como el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, mediante la creación y el trabajo de la Concejalía de Accesibilidad y Mantenimiento de la Red Viaria, donde además, hacen un rápido abordaje con soluciones, a las quejas ciudadanas que les remitimos.

En el ámbito insular, debemos reconocer el trabajo de asesoramiento y la elaboración de informes técnicos de diagnóstico del nivel de accesibilidad con propuestas concretas de actuación, que realiza la Sociedad Insular para la Promoción de las personas con discapacidad SINPROMI, dependiente del Cabildo de Tenerife, para cualquier ciudadano que lo solicite, estando también entre sus objetivos el asesoramiento a las administraciones de la isla que requieran sus servicios. Estos informes sirven de fundamento técnico para muchas de nuestras actuaciones en la materia.

Al igual que el Cabildo de Gran Canaria a través de la puesta en marcha del Observatorio para la accesibilidad de Gran Canaria, de ámbito insular, con iniciativas tan novedosas como la Feria Gran Canaria Accesible, que se han celebrado anualmente ya en dos ocasiones, constituyéndose no sólo en un lugar de encuentro para las personas con discapacidad y las entidades que les representan, sino en un foro de formación e intercambio de experiencias muy cualificado.

Animamos al resto de las Administraciones Canarias, a desarrollar iniciativas como las citadas, toda vez que un órgano colegiado como el Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras, dependiente de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, no está cumpliendo con las competencias que se le otorgaron al amparo de la citada Ley autonómica 8/1995, sobre accesibilidad y supresión de barreras, y del Reglamento de la citada ley (Decreto 227/1997, de 18 de septiembre).

### ÁREA DE PERSONAS MAYORES.

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

El total de quejas presentadas en materia de derechos de las personas mayores son 7, a las que se suman las 49 a dependencia, que ya se reseñaron en el apartado correspondiente a esa materia. No se han producido inadmisiones en esta área.

De las quejas vivas en la Institución sólo queda viva una queja en el área de personas mayores (EQ 0585/2014), sobre conflicto por el uso compartido de un mismo edificio público de servicios comunitarios, donde tienen su sede social dos asociaciones de mayores, al igual que otras culturales y juveniles. A la vista de las últimas alegaciones presentadas por el interesado, se valora remitirle a la corporación municipal una recomendación para que regule normativamente los derechos y obligaciones de los usuarios del citado espacio público.

#### **2. De los principales motivos de queja de las Personas Mayores.**

Las quejas que se presentan en el área están relacionadas principalmente con el funcionamiento de los centros residenciales para personas mayores. Es competencia de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, la autorización e inspección de dichos centros. Al ser esa unidad administrativa la que interviene en caso de reclamaciones sobre funcionamiento de las residencias para personas mayores, en las respuestas a nuestras peticiones de informe además de su gestión, adjuntan copia de las actas de inspección realizadas, con indicación de las medidas a adoptar por los gestores de los recursos. No constan

alegaciones de los reclamantes posteriores a nuestra comunicación, que indiquen la no adopción de esas indicaciones por parte de los centros.

Un hecho a destacar de la actividad realizada por ese órgano administrativo, es la elaboración y publicación para alegaciones, del proyecto de Decreto por el que se modifica el Reglamento Regulador de los Centros y Servicios que actúen en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y atención a personas en situación de dependencia en Canarias, aprobado por el Decreto 97/2012, de 20 de julio; abordando entre otras cosas, el obligatorio Plan de Gestión de Calidad para los centros residenciales, hogares funcionales, viviendas tuteladas, centros de día y de noche, centros ocupacionales y centros de rehabilitación psicosocial, que debe contener de forma detallada todos los procesos, procedimientos y protocolos seguidos en la gestión de los mismos.

Nos parece que sobre los protocolos, y así se lo hemos sugerido al Secretario General Técnico, se debe dar un paso más y deben definirse por parte de la administración y darles carácter normativo, como lo ha hecho por ejemplo, el Instituto de Mayores y Servicios Sociales IMSERSO, al establecerlos como de obligatorio cumplimiento para sus centros, entrando en vigor a partir del 1 de enero de 2015.

También en la última reunión del Consejo Canario de los Mayores, celebrada el día 18 de diciembre, al que acudimos con regularidad como institución invitada, se presentó una propuesta de protocolo para la detección de malos tratos de personas mayores en Canarias, que debe enriquecer el proyecto de Decreto que se trabaja en la misma Consejería.

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

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

Este año debemos poner de manifiesto el incremento de las quejas como dato significativo en el presente ejercicio, si bien se sigue trabajando desde la Institución, como recurso de uso frecuente, la atención ciudadana, presencial, telefónico y web, en el área de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

Las funciones de la Institución del Diputado del Común, en el área de Igualdad entre Hombres y Mujeres, se han centrado, básicamente, en controlar las actuaciones o, en su caso, la inactividad de las administraciones públicas canarias por lo que respecta a cualquier conculcación del derecho a la igualdad y no discriminación por razón de sexo, desde una perspectiva tanto formal como material.

La violencia de género constituye también preocupación central para esta Institución y ocupa, en consecuencia, buena parte del trabajo que realizamos en esta área.

#### **2.- Los principales motivos de queja en el área de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género:**

La falta de resolución expresa de las solicitudes presentadas por los ciudadanos ante la Administración así como el retraso en la tramitación de los procedimientos iniciados a instancia del interesado. Asimismo, si tenemos que agrupar por bloques temáticos las quejas más relevantes tramitadas en esta área, destacamos:

1. Solicitud de ayudas económicas para las mujeres víctimas de violencia de género que tengan un nivel de rentas y respecto de las que se presume que, debido a circunstancias personales y sociales, tendrán especiales dificultades para obtener un empleo;
2. Inscripción en Registro Autonómico de las parejas de hecho;
3. Renta activa de inserción víctimas de violencia de género;
4. Discriminación por razón de sexo;
5. Defensa de los derechos de las personas LGTB;

Debemos mencionar en el presente ejercicio, que por segundo año consecutivo, se ha remitido resolución al Instituto Canario de Igualdad, en materia de solicitud de ayuda económica para víctimas de violencia de género, por la dilación detectada en la tramitación de los procedimientos, que deben resolverse y notificarse en el plazo máximo de tres meses, contados desde la fecha de presentación de la solicitud, sin que conste en estos expediente requerimientos de subsanación de las solicitudes de las interesadas, agotando el plazo máximo de resolución que es de tres meses. Es el caso, en el presente ejercicio del EQ0182/2014, resuelta expresamente, transcurridos más de veintitrés meses después de la solicitud, y, en el segundo caso, ejercicio anterior, EQ0905/2012, más de doce meses, en un procedimiento que, según la Orden de 26 de diciembre de 2006 (B.O.C. Nº 252, 30 de diciembre de 2006), se estableció para garantizar en todas sus fases la máxima celeridad y simplicidad de trámites.

Finalmente, debemos referirnos, a la recepción de una queja promovida por varios colectivos LGTB de Canarias solicitando la intervención del Diputado del Común por la situación de vulnerabilidad que sufren los adolescentes y jóvenes canarios gays, lesbianas, transexuales y bisexuales, o hijos e hijas de familias gays, lesbianas, transexuales y bisexuales producida por la violencia sistemática por orientación sexual o identidad de género en los centros escolares canarios suponiendo un grave riesgo de suicidio en nuestra población. Podemos concluir, desde las actuaciones realizadas con la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad, con respecto al motivo de queja planteado, que no existe un plan específico de prevención al acoso homofóbico, biosfóbico y transfóbico en los centros educativos canarios de enseñanza no universitaria de carácter público o privado o concertados, estando integrado en el plan general de la prevención del acoso escolar.

Se ha trabajado, en los últimos años, desde la Consejería en la prevención específica de las LGTB fobias y en coordinación con los colectivos LGTB a través de “Talleres Diversidades en Construcción: una cuestión de Educación” dirigido a IES de toda Canarias, en los que se pretende que cada una de las líneas de actuación de la Consejería contribuya al fomento de valores como la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, la justicia, la equidad, la solidaridad, el respeto, la prevención de la violencia de género, la prevención de las LGTB fobias. Por último, es de obligada mención, el documento denominado “Atención a niños y niñas con disforia de género y adolescentes transexuales. Recomendaciones para el profesorado” modelo o protocolo de actuación validado por la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad y la Consejería de Sanidad para los centros educativos, que entraña carácter preceptivo para éstos, instrumento informativo, formativo, preventivo y facilitador, para hacer de los centros escolares unos espacios acogedores e inclusivos, en los que la diversidad pueda vivirse con normalidad y como enriquecimiento colectivo.

En este contexto, debemos concluir, que el avance en materia de derechos de las personas LGTB debe ser impulsado desde la Instituciones Públicas incidiendo especialmente en la educación de nuestros menores, promoviendo acciones dirigidas a materializar el respeto y el pleno ejercicio de los derechos, partiendo de nuestro texto Constitucional, *artículo 14(CE)*, que consagra el principio de no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

### ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES.

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

El informe anual del Diputado del Común en este último año, sigue poniendo de manifiesto una realidad social muy compleja, en la que se ha visto agravado el deterioro del día a día de las familias canarias, sobre todo desde un punto de vista cuantitativo.

Se alcanza esta conclusión no solo por el número de quejas en materia de servicios sociales que sigue siendo muy importante, sino además porque se observa la incorporación de nuevas

familias que por primera vez se acercan a demandar la asistencia social municipal.

El desbordamiento de las oficinas municipales de servicios sociales, como primer punto de referencia de las personas que atraviesan situaciones complejas y de necesidad, ha evidenciado una insuficiencia de personal técnico; como consecuencia de una dotación económica insuficiente que no permite contratar a nuevo personal técnico que preste una atención diaria y ofrezca una respuesta eficiente a un número de demandantes de la red asistencia y prestacional cada vez mayor.

Expuesto lo anterior, la conclusión inmediata es que ante la incorporación creciente del número de ciudadanos a la red pública de servicios sociales, éstos no reciben una respuesta satisfactoria y a corto plazo de los problemas planteados.

El Diputado del Común en su vocación de servicio público y dentro del marco competencial que establece la Ley 7/2001 de 31 de julio que regula su funcionamiento, ha visto incrementado la atención ciudadana directa, ya sea personalmente, telefónicamente o incluso con la utilización de los nuevos canales de comunicación como la petición de cita previa y las consultas web de la página del Diputado del Común.

No podemos dejar de hacer mención a la relación de colaboración que las Administraciones Públicas y el Diputado del Común mantienen en el desarrollo de sus funciones. En general como ya se viene observando en años anteriores, la colaboración es bastante buena en el caso de las respuestas que nos remiten los municipios pequeños; pero por regla general son los municipios con gran número de población, así como la propia consejería de Cultura Deportes Política Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, quienes más demoran la colaboración con esta Institución, prolongando más allá de treinta días la respuesta ofrecida a las solicitudes que se realizan.

En segundo lugar, destacaremos el constante problema en relación a la Prestación Canaria de Inserción (en adelante PCI), siendo en este caso la Dirección General de Políticas Sociales de la Consejería de Cultura Deportes y Políticas Sociales del Gobierno de Canarias, el órgano encargado de la resolución de la misma.

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

## **2. Principales motivos de quejas en Servicios Sociales.**

- Ayudas sociales: cuestiones de primera necesidad.

En cuanto a los procedimientos de quejas relativos a ayudas sociales, debemos indicar que éstos se han centrado especialmente en los trámites que los ciudadanos inician en las oficinas de servicios sociales municipales, como primera puerta a la que acudir en los casos de insuficiencias de las necesidades familiares y personales básica.

Generalmente las ayudas más demandadas son las Prestaciones Económicas de Asistencia Social (PEAS), para poder hacer frente a las necesidades familiares básicas, necesidades tales como alimentación, pago de servicios de luz y agua, y en este año merece destacarse la solicitud de material escolar de familias con niños menores a cargo, así como ayudas para el pago de alquiler de viviendas con hijos menores a cargo.

En cuanto a las ayudas básicas para alimentos, generalmente se tramitan como ayudas indirectas, es decir sin abono de efectivo, sino a través de vales o bonos de alimentos que pueden adquirirse en comercios previamente concertados y dentro de un listado determinado de los mismos.

También se ha convertido en práctica habitual la derivación por los técnicos sociales

municipales a las organizaciones colaboradoras sin ánimo de lucro –ONGs- que son quienes asisten y entregan los alimentos a los vecinos, tales como el Banco de alimentos de Tenerife u otras ONGs de ámbito municipal colaboradoras también con el Banco de Alimentos.

EQ 35/2014; 218/2014; 986/2014; 778/2014; 868/2014; 1165/2014; 1230/2014 entre otros.

Se nos ha planteado igualmente el problema de la excesiva demora en el efectivo cobro de las ayudas sociales tramitadas, y que aun siendo calificadas como de primera necesidad, los ciudadanos se ven obligados a esperar en el mejor de los casos, un mínimo de tres meses para la percepción de las mismas.

- Prestación Canaria de Inserción (PCI).

Se reitera en este año 2014, el mismo problema trasladado por los ciudadanos a Nuestra Institución en años anteriores, y es que cuando acuden a las oficinas de servicios sociales municipales para solicitar información y asesoramiento por parte de los técnicos sociales, respecto de la PCI, se ven obligados a soportar el sistema de las “listas de espera”.

La problemática de la “lista de espera”, consiste en que el ciudadano que normalmente se acerca a la oficina municipal de servicios sociales para informarse del trámite y requisitos de la PCI, no solo debe pedir cita previa, sino que además debido al altísimo número de solicitantes y escaso personal técnico, se le incorpora a una lista de espera que en algunos casos puede superar los tres meses, únicamente para acceder a la primera cita de asesoramiento e información por parte del Trabajador Social, y luego reunir la documentación exigida en cada caso particular.

Es de destacar esta lamentable situación sobre todo en los municipios de Santa Cruz de Tenerife, Granadilla de Abona y en este año se incorpora al sistema de la “lista de espera” el Municipio de Arona

Son ejemplos de esta problemáticas las EQ 264/2014; 883/2014; 1279/2014; 1173/2014.

Dando un paso adelante en el procedimiento administrativo que debe seguir el solicitante de PCI una vez superada la fase del trámite inicial en el ámbito municipal, llegan a nuestra Institución un año más, nuevas quejas por la excesiva demora en la emisión de la resolución final de los expedientes de solicitudes nueva o por primera vez de PCI, excediéndose considerablemente el plazo legal establecido por la Ley 1/2007 de 23 de enero de la PCI de 6 meses para la resolución final del expediente.

Lamentablemente en estos casos, y luego de remitir resoluciones por parte de esta Institución acerca del deber legar de dar respuesta expresa a los ciudadanos y dentro de los plazos legales finados por la Ley reguladora de PCI (plazo de seis meses que no se cumple), la respuesta ofrecida por la Administración Pública ha sido y textualmente se transcribe: “la tardanza en la tramitación de los expedientes de la Prestación Canaria de Inserción, hay que matizar, que es debido a la insuficiencia habida con el presupuesto inicial de la partida, como consecuencia del incremento de solicitudes de dicha prestación, en un período de crisis como el que atravesamos”, (obsérvese el Capítulo “De las Resoluciones del Diputado del Común en materia de Servicios Sociales).

Entendemos que en el momento tan crucial que atraviesa desde el punto de vista social la sociedad canaria, deben redoblarse los esfuerzos y llevar a cabo una planificación y organización del gasto público teniendo como objetivo prioritario la atención social de los más desfavorecidos.

No es de recibo que una familia con niños a cargo tenga que soportar plazos superiores a los seis meses que establece la legislación (cuando no cuentan con ningún otro tipo de ingresos), para esperar la resolución favorable o no de su solicitud de PCI.

Resultó muy significativo el caso planteado en un expediente de queja donde el ciudadano exigió a la Administración Pública que ante la falta de respuesta expresa y en plazo para dictar resolución de su expediente de PCI, el ciudadano solicitó se le otorgara la certificación de acto administrativo presunto a efectos de exigir el efectivo pago de tal prestación ante el silencio administrativo positivo que prevé la propia Ley reguladora de la PCI.

También en esta desafortunada línea, se tramitan varios expedientes de queja con ocasión de la

renovación de la PCI; y entendemos que más sangrante aún es este supuesto, ya que al proceder los ciudadanos a la renovación de la PCI en muchas ocasiones y sin comunicación alguna el ciudadano ve interrumpido el cobro de la prestación debido al agotamiento de la partida presupuestaria.

(EQ 0763/2014; 1460/2014; 1271/2014; 1327/2014; 1329/2014; 0745/2014; 0790/2014; 1061/2014; 1081/2014).

- Pensiones no Contributivas.

Si bien ha descendido el número de expedientes de quejas en relación a las dilaciones en la tramitación y resolución de los expedientes de las Pensiones no contributivas, debemos destacar que se vienen planteando nuevas quejas con relación a las revisiones de oficio que realiza la administración autónoma de estas pensiones, así como respecto a la obligación de devolución de cantidades por percepciones indebidas de la misma. (EQ 1092/2013; 1106/2014)

- Insuficiencia de dotación presupuestaria para el pago de la PCI.

La misma gran problemática de insuficiencia de partida presupuestaria para afrontar el pago de la PCI, se acentúa y persiste en este año 2014, como ya lo fuera en años anteriores.

En este año, aún siguen sin resolver y en consecuencia sin abonar, solicitudes de PCI iniciadas en el año 2013, e incluso en los supuestos de solicitudes de renovación de la prestación, se ha producido una paralización o suspensión de los pagos en el mes de junio de 2014, ello debido al agotamiento de la partida presupuestaria de 23.000.000 de Euros previsto para este año 2014, según así consta en los informes remitidos desde la propia Consejería de Cultura Deportes Políticas Sociales y Vivienda.

A partir del mes de agosto de 2014 el Gobierno de Canarias ha destinado una nueva cantidad para ampliar la partida presupuestaria destinada al pago de la PCI, siendo igualmente insuficiente, al quedar expedientes sin resolver y debiendo esperar al nuevo ejercicio presupuestario 2015. Este mismo hecho se repite una vez más, como lo fuera en el año anterior.

- Insuficiencia de dotación presupuestaria para ayudas sociales de ámbito municipal.

Se observa un notorio incremento de los usuarios de los servicios sociales municipales como primera puerta de acceso de los ciudadanos, relacionados con ayudas económicas de emergencia o de primera necesidad, para cubrir aspectos tan básicos como alimentos, los pagos de los servicios de luz y agua de las viviendas, y en contraposición no existe un incremento de dotación presupuestaria para afrontar esta nueva realidad social canaria.

Esta creciente demanda se ve incentivada aún más con la problemática que se genera como consecuencia del incumplimiento de los plazos legales para las resoluciones de las solicitudes de Prestación Canaria de Inserción. Es decir si un ciudadano se ve desamparado ante la ausencia de respuesta o simplemente la falta de información por parte de la Dirección General de Políticas Sociales de la Consejería de Cultura Deportes Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, y al no poder acceder en plazo al cobro de la PCI, o no recibir la prestación sin motivo ni comunicación previa alguna, o al no poder disponer de la renovación de la misma conforme prevé la legislación específica, pues ante este desamparo institucional el ciudadano se dirige a la administración más cercana, que es la municipal, avocada en este caso, no solo a duplicar la atención ciudadana con la necesidad de reorganizar, sino sobre todo a disponer de mayores fondos.

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

Por ello entendemos que debe hacerse un especial esfuerzo en dotar más y mejor las partidas relacionadas con el gasto social que siguen resultando del todo insuficiente en períodos tan críticos con este.

- Ausencia de normativa de ámbito regional en materia de centros de acogida de personas.

Partiendo de la premisa que nuestra Comunidad Autónoma cuenta con una legislación Canaria de Servicios Sociales que data del año 1987, (Ley 9/1987 de 28 de abril de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma Canaria) poco más hará falta decir respecto de la necesidad de actualizar, revisar y apostar firmemente por dotar a todos los interlocutores sociales de una legislación moderna, revisada y actualizada a la creciente demanda ciudadana de los servicios asistenciales. Entre ellos y de modo especial este Alto Comisionado ha venido trabajando en los aspectos relativos a las personas sin hogar y prueba de ello es la referencia en años anteriores a esta materia, y también en este año 2014 en especial a las resoluciones reseñadas en el apartado específico de “Resoluciones del Diputado del Común”.

Luego del trabajo llevado a cabo de oficio en la EQ 0970/2012, así como en el expediente EQ 1414/2012 a instancia de parte, nos vemos abocados de recordar a la administración pública la necesidad de dotar de normativa básica de ámbito regional a los centros que prestan este servicio de acogida, y en segundo lugar y ante la ausencia de dicha regulación, a tomar especial interés y sobre todo promover e impulsar el efectivo funcionamiento del Servicio de Alta Inspección que debería desarrollarse de modo mucho más activo por parte de la Consejería de Cultura Deportes Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias.

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

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

En primer lugar, señalar que el ámbito sanitario afronta un período convulso tanto en su organización y recursos internos como, y aquí nuestra principal indicación, el perplejo de la sociedad en su conjunto frente a servicios que han sido modulados o, lisa y llanamente, recortados al amparo del ciclo de adversidad económica padecido en los últimos cursos.

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

Durante el año 2014 esta Institución ha formado parte, junto al Defensor del Pueblo y las restantes defensorías autonómicas, del informe sobre la situación actual de las urgencias hospitalarias. Ha sido un trabajo técnico que, a su vez, ha contado con las diferentes aportaciones de especialistas y diferentes colectivos. Se trata de un instrumento que permitirá valorar la situación presente que reviste las urgencias hospitalarias dentro de la España autonómica y que ofrecerá resultados interesantes. En todo caso, será conocido a comienzos del año 2015. El contenido íntegro del informe puede ser visualizado a través de nuestra página web [www.diputadodelcomun.org](http://www.diputadodelcomun.org).

Desde hace un tiempo esta Institución, junto a la sociedad en su conjunto, ha asistido a una tendencia que catalogamos de preocupante; a saber, la instrumentalización partidista de las listas de espera. Por supuesto, como debe ser en cualquier democracia de corte representativo, 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.

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

-La exclusión de los inmigrantes en situación irregular de la sanidad.

Esta Institución advierte de las inquietantes consecuencias que está generando la exclusión de los inmigrantes en situación irregular de la sanidad y que van en aumento con el paso del tiempo. Y aunque le consta un compromiso por parte de la Consejería de Sanidad del Gobierno

de Canarias por velar por esta situación, insta a dicha Consejería a que aclare la situación o revise su protocolo de actuación en aras de analizar si la facturación aludida a inmigrantes en situación irregular es procedente o no.

El Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones; cubre en todo caso, en relación a los inmigrantes en situación irregular: las urgencias, los embarazos (parto y posparto) y la asistencia a los menores de edad. Por lo demás, en caso de que la introducción en Canarias de la tarjeta sanitaria especial para extranjeros resultara insuficiente, esta Institución recomienda que la Administración autonómica establezca todas las medidas al alcance para paliar las repercusiones de la reforma rubricada por el Ministerio.

Por último, dado que la raíz de la problemática indicada proviene de la normativa estatal que entró en vigor en 2012; se considera que el Estado debe restituir la universalidad del acceso a la asistencia sanitaria. Precisamente ahora que el Gobierno central declara que lo peor de la crisis ha pasado, es el momento de retomar la cobertura sanitaria universal. Incluso, desde los recortes que supuestamente ahorran mediante un efecto disuasorio, tarde o temprano se daña aún más la calidad sanitaria de la sociedad en su conjunto en cuanto que no es deseable, bajo ningún concepto, tener bolsas poblacionales sin derecho de acceso a la sanidad en condiciones permanentes y razonables.

- Un episodio que no se puede repetir: el periplo de la reforma en el aire acondicionado de la unidad de neonatos del hospital materno-infantil.

Fueron intolerables las altas temperaturas que padeció la Unidad de Neonatos y otros Servicios del Hospital Materno-Infantil de Gran Canaria y que afectó tanto a los usuarios como a los trabajadores. A todas luces, resulta inoportuno en un sistema sanitario avanzado y con unos razonables parámetros de calidad. La Consejería de Sanidad y el cuadro directivo del Hospital Materno-Infantil de Gran Canaria deben revisar el protocolo de actuación en situaciones semejantes a las señaladas por cada curso en el que se aprovecha el verano para ejecutar cualquier actualización o reforma.

### ÁREA DE JUSTICIA.

Los motivos de las quejas en el área de Justicia se repiten año tras año:

- Dilaciones indebidas.

La mayor parte de las quejas del área de Justicia siguen refiriéndose a dilación en la tramitación de procedimientos judiciales, y los informes que remiten los jueces y magistrados, siempre con prontitud, al Diputado del Común, redundan en la falta de medios, materiales y humanos, que debe proporcionar, de acuerdo con las competencias asumidas, el Gobierno de Canarias.

Hasta tal punto esto es así que, en la queja con referencia EQ 0207/2014, la titular del órgano judicial correspondiente emitió informe en el que hacía constar: “Paralizado el procedimiento a la espera de la confección de la citada pericial, por escrito de 8 de febrero de 2012 del Jefe de contratación de la Dirección General de Relaciones con la Administración de justicia de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias se solicita que por parte de este juzgado se reconsidere la necesidad de la práctica de la diligencia acordada al parecer por su elevado coste.”, y concluía dicho solicitando la colaboración del Diputado del Común, “para instar del órgano y administración competente para ello la práctica de la diligencia cuya realización está dilatando la tramitación penal del procedimiento objeto de la presente queja.”

Otra queja significativa es la EQ 1141/2014, respecto de la que, desde el Juzgado de Valverde se informó:” en este Juzgado sólo disponemos de una funcionaria para la tramitación de todas las diligencias previas de la isla. Se da además la circunstancia de que dicha funcionaria se puso de baja por embarazo hacia el mes de enero siendo sustituida por otra funcionaria que, a pesar de

sus años de experiencia en este Juzgado (trabajó en el mismo hace unos años), llevaba varios años sin trabajar, y anteriormente lo había hecho en la sección civil de este Juzgado, con lo que no tenía experiencia llevando la sección penal y ha necesitado de algún tiempo para poder adaptarse a su nuevo puesto de trabajo.”

- Excesivo retraso en la fase previa al reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita. Como hemos señalado en el apartado relativo a las quejas de oficio, la reiteración de este motivo dio lugar a la incoación del EQ 0365/2014.

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

Como se ha venido señalando y reiterando en los Informes Anuales anteriores, las quejas relativas a la actuación de letrados se refieren, en la mayor parte de los casos, a los designados de oficio, por lo que debemos insistir, una vez más, en la necesaria coordinación entre los Colegios de Abogados de Canarias y la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, en aras de obtener profesionales idóneos para la Justicia Gratuita.

También es el Colegio de Abogados Santa Cruz de Tenerife el que más quejas acumula en relación a la actuación de los Letrados del Turno de Oficio.

Por último, hemos de señalar que se percibe voluntad en la Administración Autonómica, orientada a resolver los problemas de medios, de su competencia, que afectan a la Justicia en Canarias. No obstante, queda todavía mucho por hacer para que la protección de los derechos de los ciudadanos en los Tribunales sea rápida y, por ende, efectiva.

## ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA.

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

De esta temática, en este año se han tramitado 294 quejas, de las cuales, el número de las incoadas nuevas durante el ejercicio ascendió a 195, es decir, la misma cantidad que en el año 2013. Se han archivado 177, de las cuales, 57 lo han sido por solución, lo que representa del total de las admitidas a trámite (una vez descontadas las trasladadas al Defensor del Pueblo, las inadmitidas por ser cuestiones jurídico privadas, los desistimientos, y las archivadas por encontrarse la cuestión *sudjúdice*), el 68,67 % de ellas.

El motivo de las quejas en esta área es similar al de años anteriores, si bien ha disminuido el número de las mismas cuyo objeto es el retraso en el pago de deudas reconocidas por la Administración Pública, se ha 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, con lo que el interesado la primera noticia que tiene es cuando se le detraen cantidades de su cuenta, y lo que resulta más preocupante, es que en más ocasiones de lo deseable, se produce sobre pensiones inferiores al Salario Mínimo Interprofesional.

El mayor número de quejas tramitadas se refiere al funcionamiento de la Hacienda regional (Dirección General de Tributos) con 56 quejas, a continuación le sigue, otros órganos de Gobierno de Canarias, en particular el Servicio Canario de la Salud, con 24, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria con 20, Valora Gestión Tributaria de Gran Canaria, 16 quejas, y el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife con 10.

Es destacable que el Consorcio de Tributos de la isla de Tenerife ha dejado de ser una de las Administraciones con mayor número de quejas, disminuyendo notablemente con respecto a años anteriores, de lo que esta Institución se congratula.

Entre el grupo de otros ayuntamientos de la Provincia de Las Palmas que son objeto de queja se han tramitado 53 quejas, y en la Provincia de Santa Cruz de Tenerife 33, excluyendo de este cómputo a las ciudades capital de provincia.

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

El principal motivo de las quejas es la exigencia indebida de tributos, o de derechos económicos de las haciendas de las distintas Administraciones Públicas Canarias, seguido por la excesiva dilación en resolver las solicitudes de devolución de ingresos indebidos, o derechos económicos de los ciudadanos, así como en realizar el abono de los mismos, cuando éstos han sido reconocidos por la Administración.

Es novedoso con respecto a años anteriores, las quejas derivadas de reclamaciones por la falta de abono de los servicios prestados por el Servicio Canario de la Salud, normalmente giradas en vía de apremio, así como, las quejas relativas a denegaciones de aplazamientos y fraccionamiento de deudas tributarias.

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

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

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

Entre otras, las quejas (EQ 0903/2013, Ayuntamiento de Pájara); (EQ 1153/2013, Ayuntamiento del Puerto de la Cruz); (EQ 1219/2013, Ayuntamiento de Icod de los Vinos) y (EQ 1333/2013, Ayuntamiento de Santa Brígida).

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

Como ejemplo significativo, señalamos la queja EQ 0596/2013. El interesado solicitó al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife en enero de 2012 que se le devolvieran los importes de la Tasa de Recogida de Residuos sólidos de varios ejercicios de una vivienda que había dejado de ser de su propiedad. El reclamante presentó queja ante esta Institución en mayo de 2013, un año y medio después de su solicitud, y tras la petición de informe y de varias reiteraciones, el Ayuntamiento nos informó a finales de noviembre de 2013 que, se estimaba la solicitud de devolución de ingresos indebidos y los intereses de demora desde que se produjo el ingreso. La queja se archivó por solución en enero de 2014.

- Exigencia indebida de tributos, o de derechos económicos de las haciendas de las distintas administraciones públicas.

Las quejas tramitadas por esta Institución sobre esta cuestión son, entre otras, las siguientes: EQ 1256/2013 (Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria) y EQ 0862/2013 (Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife).

Es una constatación en los informes de años anteriores que la falta de devolución de ingresos indebidos, cuando los mismos ya han sido reconocidos, o, cuando se ha planteado una solicitud a tal fin, puede conllevar un aumento del gasto público fácilmente evitable, 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.

Destacamos la queja EQ 1179/2013 contra el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, en la que la interesada instó la queja en septiembre de 2013, manifestando que se le había girado el Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI), de varios ejercicios a nombre de su padre ya fallecido y por una vivienda que nunca había sido de su propiedad. Así mismo, que había presentado un recurso y no se le había dado contestación. Tras la gestión del Diputado del Común, se nos informó en diciembre que se había resuelto favorablemente la devolución del ingreso indebido y de los correspondientes intereses de demora, archivándose la queja por solución en febrero de 2014.

- 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.

Significamos, entre otras, la queja EQ 0980/2013. Al interesado, el Tribunal Económico Administrativo Regional, en fecha 25 de septiembre de 2012, le había reconocido el derecho a la Devolución de un ingreso indebido por el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados. Fue requerido por la Administración Tributaria Canaria en noviembre de 2012 al objeto de aportar documentación, y dentro del plazo otorgado presentó el Alta a Terceros. Ante la inactividad de la Administración acudió a esta Institución, y tras las gestiones oportunas, se produjo la devolución y el archivo de la queja por solución en marzo de 2014.

- Inobservancia de la declaración de oficio de la caducidad y/o de la prescripción tributaria.

Establece el artículo 104.5 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, que producida la caducidad, ésta será declarada, de oficio o a instancia del interesado, ordenándose el archivo de las actuaciones, así mismo, el artículo 69.2 del mismo texto legal que, la prescripción se aplicará de oficio, incluso en los casos en que se haya pagado la deuda tributaria, sin necesidad de que la invoque o excepcione el obligado tributario. Pues bien, salvo que la invoquen los interesados, las Administraciones Públicas tienden a olvidar la existencia de dichos preceptos legales, con el perjuicio que ello supone a los derechos de los administrados.

Destacamos la queja EQ 1162/2013. La interesada había solicitado en noviembre de 2012 a la Administración Tributaria Canaria, la caducidad de un procedimiento sobre el Impuesto de Sucesiones y la Prescripción Tributaria. Ante la falta inactividad de la Administración, la reclamante presentó queja, un año después, en noviembre de 2013, y tras las oportunas gestiones del Diputado del Común, la Dirección General de Tributos del Gobierno de Canarias, nos informó que la liquidación provisional no fue nunca notificada y por tanto, se procedía a la declaración de prescripción de la Administración a determinar la deuda tributaria. Archivándose por solución en noviembre de 2014.

- Procedimientos de apremio notificados en los boletines oficiales de la provincia.

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

Significamos, entre otras, la queja EQ 0843/2013. El interesado instó la queja en julio de 2013, manifestando que su banco le había informado de una retención por diligencia de embargo en su cuenta corriente. Tras varias solicitudes se le indica que la deuda es con el Servicio Canario de la Salud, por la prestación de un servicio médico a su señora en la isla de Gran Canaria. El interesado manifiesta que su domicilio es en Santa Cruz de la Palma, no se ha desplazado a Gran Canaria, y que tampoco ha recibido asistencia médica. Así mismo, que nunca se le notificó en período voluntario, ni en ejecutiva la supuesta deuda. Tras las gestiones de esta Institución, la Dirección General de Recursos Económicos del Servicio Canario de la Salud nos informó en febrero de 2014 que ha procedido a dictar resolución en virtud de la cual se procede a anular la liquidación, y la providencia de apremio. La queja fue archivada por solución en marzo de 2014.

- Embargo de pensión o salario más allá de los límites fijados por el derecho vigente.

En este apartado 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. Destacamos, entre otras, la queja EQ 0929/2013 (Consortio de Tributos de la isla de Tenerife) en la que una pensionista la instaba en julio de 2013 por el embargo de su pensión de viudedad, que además, era el único ingreso que percibía. Tras las gestiones del Diputado del Común, se produjo la devolución del ingreso indebido, y la queja se archivó por solución en mayo de 2014.

### **3. Importes reintegrados en el año 2014 a los ciudadanos tras la investigación llevada por el Diputado del Común.**

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

- Gobierno de Canarias: 64.944,20€
- Valora Gestión Tributaria de Gran Canaria: 709,36€.
- Consortio de Tributos de la isla de Tenerife: 412,45€.
- Ayuntamientos de Canarias: 66.511,16€.

**Total: 132.577,17 euros.**

## **ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL.**

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

Las cuestiones sobre las que los ciudadanos siguen acudiendo al Diputado del Común y presentando las correspondientes quejas en materia de política territorial-urbanismo son las que se expondrán a continuación. Hemos de destacar el incremento de las quejas nuevas presentadas en el año que se informa de un ciento sesenta y un por ciento, 161%, (de 84 a 135) con respecto al 2013. Al cierre del año que se informa, ya se habían archivado por solución 62 de ellas.

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

- Inactividad Administrativa.

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

Casi todas las quejas por estos motivos se terminan solucionando a favor del promotor de la queja, dado que el ejercicio de la competencia en materia de Disciplina Urbanística es inexcusable y además, reglado, sin embargo cuando los ciudadanos ya han acudido a esta Institución en queja es porque no han visto que la Administración Pública actúe, ni siquiera les había informado si actuaría o no, dando la llamada por respuesta.

Así, los EQs 1328/2014 (Ayuntamiento de Tías), 0086/2014 (Ayuntamiento de Santa Lucía), 0028/2014 (Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria) y 1383/2013 (Ayuntamiento de Breña Baja) entre otros, hasta llegar a 61 expedientes de queja, vinieron motivados por esta problemática. Todos ellos fueron archivados por solución durante el año que se informa.

En las citadas quejas se demandaba la respuesta expresa de la Administración Pública sobre: las solicitudes presentadas por los ciudadanos; denuncias urbanísticas y recursos administrativos en materia urbanística.

Pues bien, en dichas quejas los ciudadanos promotores de las mismas han obtenido la respuesta expresa de la Administración correspondiente, a través de la tramitación de la queja en el Diputado del Común, por lo que, como se ha dicho, se archivaron por solución.

Así, como ejemplo citamos la queja EQ 1328/2014 en el que interesado había denunciado ante el Ayuntamiento de Tías los problemas urbanísticos existentes en su urbanización que le afectaban a su vivienda, la cual constaba con todos los permisos y autorizaciones legales.

Admitida la queja a trámite, el mencionado ayuntamiento resolvió y comunicó todas las cuestiones que el ciudadano les había planteado en su escrito, trasladando la corporación municipal la respuesta a esta Institución. Por lo anterior, se archivó la queja por solución.

#### - Indisciplina Urbanística.

Las quejas presentadas denunciando la inactividad administrativa ante la indisciplina urbanística de algunos ciudadanos, se solucionan, en cuanto a la falta de respuesta sobre las denuncias de obras ilegales, como ya se ha expuesto anteriormente, es decir, la inactividad formal de las Administraciones Públicas, AAPP, pero, en lo relativo a las medidas disciplinarias y del restablecimiento de la realidad alterada por la obra ilegal, es donde la Administración pública competente actúa de forma torpe, ineficiente y logran dar la cobertura necesaria para amparar a los infractores, pues la mayoría de los procedimientos sancionadores que incoan terminan por declararlos caducados y, en muchos casos, cuando va a reiniciar el correspondiente procedimiento sancionador y restablecedor del orden jurídico infringido, ya ha prescrito la infracción urbanística, así como, en su caso, caducada la acción para pedir el derribo de la obra ilegal.

En este apartado, hemos de llamar la atención de las reiteradas respuestas que nos sigue dando la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural del Gobierno de Canarias, APMUN, de que no cuenta con suficientes medios para desarrollar su labor, situación que hemos denunciado en multitud de informes al Parlamento, siendo el último el del año 2013, y que sigue perpetuándose, por lo que debemos de pedir, un año más, que se le asignen más medios para la realización de su importantísima labor, que en definitiva es no permitir las agresiones al territorio y al medio ambiente de Canarias, o bien, replantearse dicha agencia si no sirve para el fin para el que fue creada, dado la proliferación de obras ilegales por toda la geografía de Canarias y el efecto anuncio que transmite la APMUN a los infractores de que pueden realizar la obra ilegal, en cuanto que si la Agencia interviene, en muy pocas ocasiones logra que se derribe la obra ilegal, respondiendo a esta Institución que una vez que dicta la orden de derribo, cuando consigue hacerlo, tiene 15 años para llevarlo a cabo, de forma subsidiaria al sujeto pasivo que lo ha de hacer, con las consecuencias que para la ejecutividad de una resolución administrativa conlleva dicho espacio de tiempo y los cambios normativos y de planeamiento que se pueden producir amparando la obra ilegal.

En estos casos, la APMUN alega que no tiene recursos económicos para realizar los derribos y que tiene que acudir a la contratación externa para ello, con los costes y el tiempo que le genera.

Sin embargo, desde el Diputado del Común se le ha señalado que use los mecanismos que establece el Derecho Administrativo General, artículos 95 y 98 de la vigente Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común, LRJPAC, y en tal sentido se le recordó, en el EQ 1353/2014, que podía realizar la ejecución forzosa y subsidiaria de la resolución administrativa de derribo, previa exigencia del coste al infractor.

- Ineficacia e ineficiencia Administrativa de la Comisión de Valoraciones de Canarias.

Otro caso de inactividad, y a la vez de actuación costosa y elevadora del gasto público es el que se está produciendo por la actuación torpe e ineficaz de la Comisión de Valoraciones de Canarias, CVC, la cual es la encargada de fijar los justiprecios de forma definitiva en la vía administrativa en las expropiaciones.

Las quejas que nos han presentado durante el año que se informa (EQs 1438, 0083 y 0031/2014, entre otros), al igual que en el ejercicio anterior, son relativas a la excesiva tardanza en que incurre la CVC en resolver los procedimientos de valoración de indemnizaciones o fijación de justiprecios expropiatorios, cuando la culpa de su actuación tardía lo que provoca es la generación de intereses de demora, así lo configura nuestro Ordenamiento jurídico vigente, (art. 57 de la Ley de Expropiación Forzosa de 1954).

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

Así, solicita a la Administración expropiante que le remita el régimen jurídico urbanístico del bien objeto de expropiación, cuando el Tribunal Supremo, TS, ha establecido, hasta la saciedad, que es el planeamiento *“el ordenamiento jurídico de carácter público, que está al alcance de las partes el conocimiento del mismo,”* Sentencia, entre otras, del TS de la Sala Tercera de 12 de mayo de 1986, y, a mayor abundamiento, la Administración regional, en la que se integra la citada comisión valorativa, es la que aprueba de forma definitiva los instrumentos de Ordenación General del Territorio y del Urbanismo, por lo que hace un mal uso de su potestad.

También, solicita a los ciudadanos que ratifiquen su oposición a la oferta de acuerdo que les pueda haber hecho la Administración expropiante o beneficiaria de la expropiación, cuando los mismos ya han presentado su Hoja de Aprecio, que en el Derecho vigente quiere decir su rechazo a la oferta recibida de la Administración expropiante, por tanto, realiza un trámite que retarda el procedimiento sin que esté justificado. Y, a mayor abundamiento, nos comunica que no dispone de técnicos valoradores de las distintas clases de bienes y derechos que tiene que efectuar, con carácter regular, por lo que en el siguiente ejercicio, ante el constante crecimiento de estas quejas en el Diputado del Común, como también, las nefastas consecuencias que acarrea para las arcas públicas, la excesiva dilación de los procedimientos valorativos, dado que una vez que se fije de forma definitiva el justiprecio correspondiente, la Administración expropiante tendrá que liquidar y notificar los intereses devengados, generados por la culpa administrativa, en su caso, se iniciará una investigación de oficio

### ÁREA DE SERVICIOS URBANOS.

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

En el área de Servicios Urbanos se tramitan las quejas relativas al funcionamiento de los servicios de suministro de agua potable, de saneamiento, de recogida de residuos sólidos urbanos y de limpieza viaria.

Durante el ejercicio 2014 se ha mantenido la dinámica de colaboración de las Administraciones Públicas Canarias con el Diputado del Común, de la que ya se dio cuenta el año anterior, lo que

se ha traducido en una tramitación ágil de las quejas, pudiéndose concluir éstas con mucha más prontitud.

## **2. Principales motivos de queja en el área de Servicios Urbanos.**

### **- Servicio de Suministro de Agua Potable.**

Las quejas recibidas han reflejado tres tipos de problemas. El primero de ellos referido a dificultades de carácter técnico, en relación con la instalación interior en la vivienda del abonado al servicio, quien suele desconocer que a partir del contador, el estado de conservación de la red de abastecimiento le corresponde, por lo que corre de su cuenta los arreglos y el mantenimiento que fuera necesario, para que funcione debidamente.

En segundo lugar, y como consecuencia del desconocimiento al que se hizo referencia en el párrafo anterior, suele ocurrir que por averías de la red interior se produzcan pérdidas que ocasionan facturas muy elevadas. Estas facturas reflejan un consumo de agua, que si bien ha sido registrado por el contador, no es un consumo efectivamente efectuado por el abonado. Muchos reglamentos reguladores del servicio de abastecimiento recogen la posibilidad de afrontar la deuda de forma fraccionada para facilitar el pago y no tener que recurrir al corte del suministro; en los casos en que no está regulado así, desde el Diputado del Común se recomienda llevar a cabo una modificación de los reglamentos en esa dirección.

Asimismo, con más frecuencia de la que sería deseable suele ocurrir que la avería se produce en el contador, y es bastante común que tras ser revisado por las empresas gestoras del servicio, determinen que, funciona correctamente; sin embargo, las facturaciones que se giran a los abonados suelen ser mucho más altas que la media de su histórico de consumos. En estos casos, esta Institución suele recomendar al ciudadano que solicite una revisión volumétrica del contador ante el Servicio Metrológico de la Dirección General de Industria, para que determine sin lugar a duda, si el error que muestra el aparato de medida está dentro del intervalo de error aceptable, como para considerar que es apto para medir volúmenes de agua consumida.

Finalmente, otra situación que los usuarios han sometido a la consideración del Diputado del Común ha sido la falta de respuesta a las solicitudes de indemnización o reclamación patrimonial, por los daños causados en sus propiedades por humedades y filtraciones procedentes, aparentemente, de la red de abastecimiento. La argumentación de estas quejas suele ser que una vez presentada la solicitud de reclamación patrimonial, la administración no responde al ciudadano, manteniéndolo en una larga espera, sin saber si será resarcido por el daño sufrido, y dando lugar, inclusive, a que el deterioro en los bienes se incremente por el paso del tiempo.

### **- Red de Saneamiento.**

Las quejas recibidas en esta materia siempre, por regla general, reflejan el desacuerdo de los ciudadanos con la inacción de la administración, ante los procedimientos de responsabilidad patrimonial instados por éstos, a raíz de los daños sufridos en sus bienes, por el mal funcionamiento de las redes de evacuación de aguas residuales. Como ya se dijo en el caso de las redes de abastecimiento, la tardanza en reconocer y solucionar la deficiencia ocasiona un empeoramiento del daño ya causado a los bienes, al que se suma la lentitud en la tramitación de los procedimientos de responsabilidad patrimonial.

La administración municipal tiene la obligación de prestar el servicio de alcantarillado, y de mantener la red en las condiciones idóneas de funcionamiento. Así lo establece la Ley reguladora de las Bases del Régimen Local, por tanto, debería adoptarse las medidas necesarias para dotar presupuestariamente las partidas destinadas al mantenimiento y mejora de las redes de saneamiento, no sólo por ser una competencia municipal, sino para evitar tanto los daños en los bienes, como las indemnizaciones a los particulares una vez resueltos favorablemente,

cuando sea el caso, los expedientes de reclamación patrimonial a que se incoen a instancias de los afectados, redundando ello en la eficiencia administrativa y el servicio a los ciudadanos.

- Recogida de basura y limpieza viaria.

En el ejercicio del que se da cuenta y en relación con la recogida de residuos sólidos urbanos, los problemas detectados han venido referidos, de una parte a la ubicación, muy próxima a las viviendas, lo que ocasiona molestias a los moradores de las mismas debido a los malos olores, plagas de insectos y la falta de limpieza de los contenedores. Por otra parte, ha sido, también, motivo de tramitación en el Diputado del Común la falta de respuesta de la administración local ante las quejas ciudadanas por los horarios de recogida de los contenedores y de la limpieza viaria, toda vez que, se realiza en horas que perturba el descanso de los vecinos.

La posición de esta Institución, como no podía ser de otra manera, es la de instar a los servicios competentes de la administración local a buscar la forma de estructurar la prestación de tales servicios, dentro del ámbito municipal en su conjunto, de tal manera que se pueda desarrollar la misma causando las menores molestias posibles a los vecinos; no obstante, no se puede obviar que las características propias de estas tareas de limpieza siempre llevarán aparejadas un grado de molestia inevitable, y que el ciudadano debe asumir que no es eliminable al cien por cien.

### ÁREA DE VIVIENDA.

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

Como ha señalado la Relatora Especial de Naciones Unidas, en su informe de 2014, “cuando se priva a un número importante de personas de alojamiento básico o de una vivienda, un Estado [en nuestro caso, en virtud de las competencias en materia de vivienda, la Comunidad Autónoma] no está cumpliendo *prima facie* las obligaciones contraídas a nivel internacional en materia de derechos humanos [Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales –PIDESC-].” Y que “las consecuencias de la falta de vivienda y una vivienda inadecuada son graves y tienen repercusiones en casi todos los demás derechos humanos, como los derechos a la salud, la educación, la protección a la familia, la seguridad social, el empleo, y en muchos casos, el derecho a la vida.”

Pese a que la exposición de motivos de la Ley 2/2014, de 20 de junio, por la que se modifica la Ley 2/2003, de 30 de enero, de Viviendas de Canarias, en vigor desde el 28 de junio de 2014, parece ir en línea con lo expuesto, lo cierto es que, durante el año 2014, la actuación de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, en general, y el Instituto Canario de la Vivienda, en particular, ha ignorado cuanto antecede, por cuanto el mayor número de quejas del área de Vivienda, han venido motivadas, igual que en 2013, por la falta de respuesta a los ciudadanos, y por las denegaciones de las ayudas después de varios años de haberse presentado la solicitud.

Por otra parte, la causa generalizada de la denegación de las ayudas, notificada a los interesados, sigue siendo, como hemos apuntado, la falta de disponibilidad presupuestaria, sin más motivación, y, después de varios años de presentada la solicitud, incluso en las ayudas plurianuales, una vez concedida la primera anualidad.

Y, dado que la información solicitada por esta Institución, amén de su demora en su emisión, no refleja la dotación presupuestaria inicial ni la forma en que las ayudas se fueron concediendo, ni cómo se agotó el importe destinado a las mismas, el Diputado del Común se ha dirigido, de nuevo, al Instituto Canario de la Vivienda, interesando, para las quejas en que concurre tal circunstancia, copia íntegra del expediente.

Es evidente, conforme a lo expuesto, que la citada Consejería y el Instituto Canario de la Vivienda incurrir en falta de transparencia y vulneración del derecho de los ciudadanos a obtener una resolución motivada, de conformidad con el artículo 54 de la Ley 30/1992, de

Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, además de incumplir el mandato constitucional de promover las condiciones necesarias para hacer efectivo el derecho a una vivienda digna, que curiosamente destaca la exposición de motivos de la citada Ley 2/2014, en línea con el PIDESC.

## **2. De la Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas Canarias en el Área de Vivienda.**

Las quejas nuevas presentadas en el área de Vivienda durante el año 2014 fueron 78 quejas relacionadas con el Instituto Canario de la Vivienda. 10 quejas se refieren a actuaciones de distintos ayuntamientos. 5 quejas se refieren tanto al Instituto Canario de la Vivienda como a ayuntamientos. También, se inadmitieron 8 quejas por los siguientes motivos: 3, por desistimiento; 3, por duplicidad y 2, por estar conociendo un Tribunal Jurisdiccional sobre el objeto de la misma.

Durante 2014, se concluyeron y archivaron las quejas de años anteriores, que se encontraban pendientes de algún trámite.

En 2014, el Diputado del Común no emitió Recomendaciones, Sugerencias o Advertencias, dado que las gestiones de la Institución han estado dirigidas a averiguar la dotación presupuestaria al inicio de las convocatorias de ayudas en materia de vivienda, tras la masiva denegación por falta de disponibilidad presupuestaria, incluso después de la revisión del criterio interpretativo del artículo 35 del Real Decreto-ley 20/2012, sin más motivación, y no han podido concluirse por la demora en las respuestas y la poca claridad de los informes.

### **ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS.**

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

En el presente área han aumentado en un 33 por ciento las quejas presentadas con respecto al ejercicio anterior. Se inadmitieron 3 quejas, de las cuales dos por no observarse vulneración del Ordenamiento jurídico y uno por no acreditar la representación que se ostenta.

Las quejas presentados y resueltas durante este ejercicio, aunque resulte reiterativo, tienen que ver con el escrupuloso cumplimiento del régimen jurídico y del procedimiento administrativo que regula la Ley, en el marco de los principios por lo que debe regirse toda actuación administrativa, piezas claves en las relaciones de las administraciones públicas con los ciudadanos y en la satisfacción de los intereses generales a los que debe servir aquellas, según el mandato constitucional propugnado en el artículo 103.1 de la Constitución Española.

Apreciamos de nuevo en el área de Obras Públicas un incremento en cuento a las quejas en materia de responsabilidad patrimonial y expropiación forzosa, que ya poníamos de manifiesto en el ejercicio 2013.

#### **2.-Principales motivos de queja en el área de Obras Públicas:**

- Responsabilidad Patrimonial.

Procedemos a una apretada síntesis del proceder de la Administración en una serie de actuaciones que estimamos merecedoras de quedar reflejadas en el presente ejercicio:

Daños en finca de cultivo, que pese al reconocimiento de los mismos por parte de la Administración, sometió al ciudadano a una espera de tres años, negándose a tramitar el correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial de oficio, objeto de dos resoluciones por parte de esta Institución, EQ 0359/2012 y EQ 0221/2014, finalmente la Administración aceptó nuestra recomendación y se comunicó el inicio de procedimiento de responsabilidad patrimonial de oficio.

Falta de resolución expresa a instancia solicitando reconocimiento de indemnización por responsabilidad patrimonial, resuelta expresamente por nuestra intervención, estimando la misma, habiendo transcurrido más de dos años desde que la ciudadana se dirige a la Administración municipal, EQ 1482/2012.

Iniciación de procedimiento de responsabilidad patrimonial una vez recabado informe de la Administración local, habiendo transcurrido más de seis meses desde que la ciudadana se dirigió a la Administración sin haber recibido respuesta a su solicitud, EQ 0112/2013.

Constatamos de nuevo, que se advierte la iniciación de procedimientos de Responsabilidad Patrimonial, una vez presentada la queja en esta Institución y solicitado informe.

- Expropiación Forzosa.

De las distintas quejas tramitadas destacaremos en el presente ejercicio EQ 0482/2013.

Previamente, es necesario poner de manifiesto, que ya en el ejercicio de 2013, ante la situación de retraso que estaba sufriendo la Comisión de Valoraciones de Canarias, se remitió Resolución el 9 de mayo de 2013, en el marco del EQ 0067/2012, comunicándose, por parte de la Consejería de Economía y Hacienda y Seguridad, la adopción del acuerdo de asignación de efectivos para atender a las necesidades de la citada Comisión, acuerdo de 1 de agosto de 2013, que ha servido para afrontar su retraso. Si bien, en el presente ejercicio, en el marco de EQ 0482/2013, se informa de nuevo por la Comisión de Valoraciones de Canarias que "*... aún se están resolviendo las solicitudes recibidas en julio de 2009, respecto del suelo urbano y octubre de 2010, respecto al suelo rústico...*" lo cual nos obligó a remitir, nuevamente, resolución de fecha 15 de octubre de 2014 recomendando la adopción de las medidas oportunas tendentes a garantizar la tramitación de los expedientes expropiatorios con arreglo a los principios de celeridad y eficacia, al objeto de respetar los derechos de los expropiados.

La conclusión que extrae la Institución, sobre el proceder de esta Administración, es que para poder ejercer sus funciones, bajo los principios de eficacia, celeridad y equidad, debe adoptarse, en el marco de sus competencias, las medidas que resulten necesarias. En el caso que nos ocupa, EQ 0482/2013, detectado que el proceder habitual de la Administración expropiante (Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria) puede estar irrogando perjuicios no solo para el propietario afectado o sus causahabientes, sino también a la propia Comisión, en cuanto, no solo, a su funcionamiento sino, también al resto de interesados en otros expedientes que están a la espera en ese órgano de una resolución, y, en última instancia, podríamos afirmar que también a la propia Administración local (intereses de demora que se generan hasta que se fije el justiprecio, incremento del gasto público) consideramos que, para no situar al ciudadano en una posición de indefensión que no tiene el deber jurídico de soportar, la Comisión de Valoraciones de Canarias deberá remitir comunicación a las Administraciones expropiantes en las que su proceder habitual sea la ausencia de trámite administrativo alguno, pues dificulta enormemente sus funciones que se ejercerán "*más rápidamente y por tanto más eficazmente*" si la Administración expropiante ejerce sus competencias y todo ello en base al artículo 4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Asimismo, se remitió Resolución al Ayuntamiento de Las Palmas en la que se recomendó que se adoptaran las medidas oportunas, para que en situaciones como la analizada, se extremen al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, tendentes a garantizar la tramitación de los expedientes expropiatorios con arreglo a los principio de celeridad y eficacia, al objeto de respetar los derechos de los expropiados.

Por último, conviene reflejar que hemos recibido varios expedientes de queja dónde el reclamante nos aporta copia del acta de mutuo acuerdo en expediente de expropiación forzosa, dónde se refleja que tiene reconocido a su favor el derecho al cobro de justiprecio convenido por mutuo acuerdo, siendo el motivo de queja que la Administración no procede al pago de

justiprecio, una vez transcurrido seis meses desde la determinación del justiprecio y dónde la Administración nos informa de la carencia de crédito presupuestario para poder afrontar el pago, lo cual genera incremento del gasto público por el devengo de intereses que se produce.

### ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA.

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

En el presente área se presentaron 123 quejas nuevas a lo largo del año, de ellas, 8 se inadmitieron por no aportar la información requerida, 2 por no apreciar infracción del Ordenamiento Jurídico y 1 por duplicidad.

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

- Listas de empleo en educación, sanidad y administración general.

El Diputado del Común realizó una investigación sobre la problemática derivada del acceso a las listas de empleo establecidas para el nombramiento de funcionarios interinos en los sectores de administración general y docente no universitario de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, así como de personal estatutario temporal en los órganos de prestación de servicios sanitarios del Servicio Canario de la Salud.

Una vez llevado a cabo el correspondiente estudio, se concluye que la oferta de empleo público es, en la actualidad, mucho menor que en épocas pasadas, por los impedimentos legales vinculados a la situación de crisis económica que padece el Estado y, en particular, Canarias.

Esta realidad se ve acompañada por un aumento del desempleo. Entre el tercer trimestre de 2010 (el 14 de julio entró en vigor el Decreto 74/2010, que regula las referidas listas) y septiembre de 2014, la tasa de paro pasó del 28,77% al 33,44%.

Los altos porcentajes de valoración de los servicios prestados en cuanto al mérito computable en los procesos de concurso para integrar las listas de empleo, recogidos en el Decreto 74/2010, constituyen, a juicio de este Diputado del Común, una irregularidad normativa y una injusticia.

Una vulneración del Ordenamiento Jurídico por cuanto implica el incumplimiento del Estatuto Básico del Empleado Público y de los principios de igualdad, mérito y capacidad recogidos en la Constitución.

Una injusticia por suponer un 'bloqueo' del acceso al empleo público a los que sólo pueden plasmar su capacidad a través de una brillante oposición. Muchos de quienes, titulados recientemente, han sido formados en la teoría y la práctica de las técnicas o los conocimientos más avanzados. Ciudadanos y ciudadanas, muchos jóvenes, que no pueden acceder al empleo público porque la Ley se los impide.

Por ello, Diputado del Común sugirió al Gobierno de Canarias:

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

Adaptar la citada norma a los requerimientos legales y jurisprudenciales que contemplan el respeto a los principios de igualdad, mérito y capacidad, en el acceso al empleo público.

Exigir la obtención de un mínimo de cinco puntos sobre diez en la fase de oposición, como requisito previo para poder acceder a la fase de concurso de méritos por la cual se conforman las listas de empleo.

Establecer que la valoración del mérito, por servicios previos prestados a la Administración, en la fase de concurso para conformar las listas de empleo, no pueda suponer más de la mitad de la puntuación máxima computable por la calificación obtenida en la oposición.

- Listas de empleo en personas con discapacidad.

El Diputado del Común, en aras de facilitar el acceso al empleo público a las personas con discapacidad, ha solicitado al Gobierno de Canarias la modificación del artículo 6 de la Orden de 3 de marzo de 2011, por la que se desarrolla, en el ámbito de Administración General, lo dispuesto en el Decreto 74/2010, de 1 de julio, que establece el procedimiento de constitución de listas de empleo para el nombramiento de funcionarios interinos en los sectores de Administración General y Docente no Universitario de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, así como de personal estatutario temporal en los órganos de prestación de servicios sanitarios del Servicio Canario de la Salud y se regula el funcionamiento de las listas de empleo.

La redacción actual es la siguiente: *“Se reservará un cupo del 5% de los llamamientos para aquellos aspirantes que hayan participado por el turno de discapacidad en los procesos selectivos. A tal fin, de cada 20 llamamientos efectuados, al menos 1 deberá recaer en un aspirante discapacitado, de tal forma que si se realizarán diecinueve llamamientos sin que ninguno de ellos recayera en un aspirante del turno de discapacidad, se deberá proceder al llamamiento del aspirante discapacitado que por orden de prelación corresponda.”*

El Diputado del Común ha recomendado una redacción diferente: *“Se reservará un cupo del 5% de los llamamientos para aquellos aspirantes que hayan participado por el turno de discapacidad en los procesos selectivos. A tal fin, de cada 20 llamamientos efectuados, al menos 1 deberá recaer en un aspirante discapacitado, de tal forma que si se realizarán diez llamamientos sin que ninguno de ellos recayera en un aspirante del turno de discapacidad, se deberá proceder al llamamiento del aspirante discapacitado que por orden de prelación corresponda.”*

- Otras denuncias de interesados.

Este apartado también recoge otras quejas relacionadas con las también denominadas listas de reserva o bolsas de trabajo. Las reclamaciones se vinculan a disconformidad con los baremos de valoración; con la exclusión, particular o profesional, de la lista o con irregularidades en el nombramiento, pruebas selectivas y llamamiento, o ausencia de éste último (EQ 0142/2014; EQ 0436/2014; EQ 0702/2014, entre otras).

- Oferta de Empleo Público.

Un volumen importante de quejas están relacionadas con el proceso abierto con la publicación del Decreto 150/2007, de 24 de mayo, de la Consejería de Sanidad, por el que se aprueba la Oferta de Empleo Público del personal estatutario del Servicio Canario de la Salud para el año 2007 (BOC nº 114, de 08.06.2007), en la que se ofertan un total de 5.097 plazas distribuidas en 98 categorías.

Las quejas se presentaron en varias categorías, que requerían un tratamiento diferenciado y específico. También se optó por dar un proceso particular a cada ciudadano en previsión de las posibles reclamaciones posteriores, sobre circunstancias concretas que podrían afectar a cada sujeto.

El conflicto surge porque, una vez finalizada la fase de oposición, no se ha resuelto la baremación de los méritos y, por tanto, no ha llegado el proceso a término. Ello implica que tampoco se han elaborado las listas de empleo, en las que se encontrarían quienes, presentados a la oferta de empleo, no obtuviesen plaza de personal estatutario fijo.

El Gobierno de Canarias argumentó que el número de opositores era muy alto, así como los recursos presentados a las resoluciones vinculadas al proceso. En la categoría de Trabajador Social, la Consejería de Sanidad se ha comprometido a finalizar la baremación de méritos, en el primer trimestre de 2015. Continúa, por tanto, el proceso de trabajo institucional para lograr el cumplimiento del principio recogido en el Estatuto Básico del empleado Público, de “agilidad, sin perjuicio de la objetividad, en los procesos de selección”, que incumbe a todas las Administraciones Públicas y beneficia, en este caso, a los ciudadanos de las cuarenta y una quejas presentadas (EQ

0633/2014; EQ 0675/2014 y EQ 1350/2014, entre otras) y a miles de personas interesadas en el referido proceso selectivo.

- Cambio de centro de trabajo.

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

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

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

- Cambio de horario.

Desde la Dirección Gerencia (Hospital Universitario Nuestra Señora de la Candelaria) se comunicó oralmente un cambio de horario en el Servicio de cita previa del CAE Rumeu. Este Diputado del Común exigió la notificación conforme a Derecho e instó al referido organismo a abonar, retroactivamente, las cantidades pendientes de pago al personal que trabajaba en el citado Servicio, a lo cual se accedió.

- Falta de respuesta de la Administración Pública.

La falta de respuesta a la ciudadanía, por parte de las Administraciones Públicas, ante demandas de más variado tipo es motivo frecuente de queja ante la Defensoría. Los supuestos se relacionan con: recursos (de alzada, extraordinarios de reposición), reclamaciones de abono de salario, solicitudes (de información, de expedientes de trabajo), etc. En todos los casos, aún extemporánea, se consigue la actuación demandada, permitiendo al ciudadano un mejor ejercicio de sus derechos.

- Conflicto colectivo.

La huelga en el Consorcio de Emergencias de Gran Canaria fue objeto de tratamiento institucional, tras varias quejas recibidas por distintas personas sobre diferentes aspectos de la misma (permisos y licencias; turnos, jornadas y horario de trabajo; falta de respuesta a solicitudes; servicios mínimos).

Se dictaron varias resoluciones sobre los referidos temas. Entre ellos, se recomendó responder las solicitudes realizadas e investigar irregularidades explicitadas por los interesados, así como se instó al organismo a respetar el deber legal de aplicabilidad de la normativa reguladora de los servicios mínimos.

Finalmente, desconvocada la huelga y resueltas las quejas, se procedió al archivo de todos los expedientes incoados.

- Acoso laboral.

La queja en la que se ponía en conocimiento de la Institución informes médicos que aseveraban la existencia de trastornos psicológicos compatibles con la existencia de acoso laboral fue puesta en conocimiento del Ministerio Fiscal.

- Cursos de formación.

El Diputado del Común detectó, en el proceso de investigación de una queja, la ausencia de convocatoria de cursos del ICAP, de formación del personal de justicia para propiciar el acceso a la justicia a las personas con discapacidad. Esta circunstancia supone una vulneración de la Convención de Nueva York, sobre los derechos de las personas con discapacidad, de 13 de diciembre de 2006. Por ello, recomendó a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias que ofertase cursos de formación continua, al personal al servicio de la Administración de Justicia, para que cuenten con una capacitación adecuada con la finalidad de asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso efectivo a la Justicia.

De igual manera instó, al referido Departamento, a posibilitar que a dichas iniciativas tenga acceso, presencial o telemático, personal de todas las islas de la Comunidad Autónoma.

- Carencia de recursos humanos y materiales.

La falta de medios y personal en el Centro socio sanitario Nuestra Señora del Pino está siendo investigado por la Defensoría.

- Labor de inspección.

El Diputado del Común recomendó a la Universidad de La Laguna, en referencia a la falta de actuación ante una denuncia formulada ante tal institución, que respondiera a la solicitud de información realizada por una ciudadana al Servicio de Inspección, notificando la misma de conformidad con el Ordenamiento Jurídico. Además, se le recomendó establecer la responsabilidad directa, exigiendo, si procediese, la disciplinaria: por la dilación en la tramitación, por falta de respuesta a la denunciante y por no intervenir ante la denuncia interpuesta por aquella. Por último, se instó a la Universidad a realizar, a través del Servicio de Inspección, las diligencias para comprobar la veracidad de la denuncia realizada a través de los múltiples escritos dirigidos al referido Servicio, dando lugar, en su caso, al procedimiento de elaboración del Informe ordinario de inspección.

- Otras quejas.

Motivo de queja también fue la aplicabilidad de un acuerdo de conciliación judicial, entre un comité de empresa y el Ayuntamiento de Gáldar, procediéndose al archivo cuando se constató la conformidad con el Ordenamiento jurídico del mismo.

La falta de abono, de todo o parte, de la retribución o indemnización por razón del servicio, del empleado público, es también causa de reclamación ante la Defensoría.

Las quejas sobre concursos de traslado se relacionan con la reclamación por irregularidad en su tramitación.

También se actuó por denuncias sobre presuntas irregularidades en un E.R.E.

La Defensoría realiza una investigación en relación con la carencia de medios y personal en el Centro socio sanitario Nuestra Señora del Pino.

Comisiones Obreras de Canarias denunció el uso e inadecuación jurídica de las horas lectivas complementarias establecidas en las Leyes de Presupuestos de la Comunidad Autónoma, por entender que encubrían horas extra.

## ÁREA DE MEDIO AMBIENTE.

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

La experiencia en el área indica que los últimos años parece que el ser humano en general y las administraciones en particular han tomado más conciencia de que el modelo actual de

desarrollo económico tiene consecuencias negativas sobre el medio ambiente, y que ello puede provocar un mal aprovechamiento de nuestros recursos naturales y contaminación.

Por este motivo esta Defensoría cree necesario hacer un llamamiento para que la Administración continúe su labor de profundizar en el respeto de aquellos valores ambientales que hay que proteger, desde el conocimiento, y la colaboración entre todos los agentes implicados.

Lamentablemente, aún queda mucho trabajo por delante, pues de las quejas recibidas se deduce un alto grado de indignación por parte de la ciudadanía ante el trato inadecuado que le dispensan algunas administraciones cuando acuden a ellas a solicitar información sobre su expediente.

## **2. Principales motivos de queja en el área de Medio Ambiente.**

### **- Depósitos de basuras.**

De la investigación de las denuncias formuladas por los ciudadanos se deduce fácilmente que detrás de los graves problemas medioambientales no siempre hay una solución tecnológica y económica, sino que también subyace a menudo un comportamiento humano que afecta al bienestar de las personas.

De este modo, un año más se han tramitado expedientes motivados por los vertidos de todo tipo de materiales (escombros, mangueras, chatarra, basuras, etc.) que siguen produciéndose en determinados lugares.

Generalmente dichos depósitos provocan la acumulación de basuras, plagas de insectos y ratas, además suponen un grave deterioro para el entorno y, en determinados casos, suscitan gran preocupación entre los vecinos más próximos por la posible contaminación por amianto, motivo por el cual acuden a este Diputado.

En ocasiones se trata de situaciones que, con el paso de los años, se han consolidado, viéndose el infractor favorecido por la inobservancia y el silencio de las administraciones.

Pueden citarse como ejemplo de ello aquellos expedientes en el que, tras la intervención de este Diputado, éste ha sido informado de que el Ayuntamiento ha iniciado el procedimiento administrativo sancionador en materia de disciplina urbanística por la comisión de varias infracciones en suelo urbanizable, procediendo en estos casos esta Institución al archivo de la queja.

Obviamente, la solución a este tipo de situaciones pasa, primeramente, por un necesario cambio en el comportamiento social y para ello es muy importante la educación ambiental.

### **- Vertidos no autorizados.**

Del mismo modo se han tramitado igualmente expedientes debidos al vertido de aguas residuales de origen urbano, es decir, que proceden de las viviendas y/o actividades comerciales ubicadas en sus proximidades y que se vierten directamente, sin tratamiento alguno, pudiendo producirse filtraciones al subsuelo, con el peligro que ello supone.

En este sentido se han tramitado varios expedientes de queja, en cuyo caso este Diputado ha considerado oportuno dirigirse al Ayuntamiento y, en algunas ocasiones, también al Consejo Insular de Aguas correspondiente.

En otros casos, la situación es algo más compleja y requiere solicitar a los técnicos con conocimiento en la materia que se haga una medición in situ del agua vertida con el objeto de realizar analíticas que determinen su origen y su carga contaminante.

Una vez constatados los hechos denunciados, así como que esos vertidos superan los límites permitidos para verter al Dominio Público Hidráulico, esta Institución solicita que se adopten las medidas correctoras que procedan para buscar de manera urgente una solución al problema.

### **- Agresiones al medio ambiente.**

Tras el estudio de esta materia durante estos últimos años es fácilmente constatable que muchas veces los ciudadanos no son conscientes de que algunos de sus comportamientos habituales pueden afectar al equilibrio de nuestro entorno y es necesario insistir en la necesidad de modificar aquellos hábitos que puedan resultar perjudiciales.

Un factor que también ha podido contribuir es el hecho de que carecemos de adecuados sistemas de información y de vigilancia sanitaria que permitan valorar la magnitud y gravedad de los riesgos de algunos factores a los que estamos expuestos y que desconocemos.

En esta línea podemos destacar la queja abierta a raíz de la preocupación de un reclamante por el uso de herbicidas que hacen las empresas contratadas por la Administración para el mantenimiento de parques, arcenes de la carreteras, jardines, etc..

Del mismo modo, este año se han venido tramitando quejas debido a determinadas actuaciones que ocasionan graves daños en un espacio natural protegido, ante la inactividad de la Administración, como es el caso de la queja que trae causa en el pastoreo de un número considerable de ganado en un espacio natural protegido.

Asimismo, hemos recibido otra queja motivada por actuaciones que invaden el cauce natural barranco, alterando su recorrido, por lo que cuando llueve el agua discurre por otro camino causando destrozos en las propiedades de los vecinos colindantes, con el consiguiente peligro para las personas y los terrenos.

Así, pese a las denuncias, ante el Ayuntamiento de la Aldea de San Nicolás y el Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria, los ciudadanos estuvieron más de tres años sin recibir respuesta a sus denuncias y sin que se produjera acción correctora alguna.

Lo cierto es que la presión urbanística ejercida sobre el cauce del Barranco, ha hecho que el mismo haya sido utilizado como pista de acceso a invernaderos, etc., de manera que en épocas de lluvia, queda inutilizado el único acceso que tienen los vecinos, con riesgo de inundación de las fincas colindantes, cuyos propietarios se han visto en la obligación de proteger mediante muros.

Este Diputado entiende que con esta situación de tránsito tolerada desde siempre, se pretendía quizás hacer compatible su uso hidráulico con las explotaciones agrícolas que carecen de otros accesos, pero hay que buscar una solución técnica, adoptando todas las acciones necesarias para restituir la calidad del medio físico, sin que ello suponga la degradación del mismo.

Como resultado del trabajo realizado por este Comisionado, el Consejo Insular de Aguas accedió a citar a las partes afectadas, comprometiéndose cada una de ellas a llevar a cabo determinadas acciones (limpieza del cauce etc.) para alcanzar una solución favorable para todos.

Evidentemente una política medioambiental más respetuosa y rigurosa habría evitado la construcción de laderas o en barrancos, barrios enteros sin planificación, costas de dominio público convertidas en dominio particular, etc., lo cual ha generado un deterioro importante de nuestro paisaje y un desapego de los ciudadanos en estos temas que ven con impotencia como se degrada su entorno.

- El estado en el que se encuentran algunos espacios.

Actualmente es posible afirmar que existe una preocupación social, ampliamente extendida, por los problemas ambientales, y que la protección al medio ambiente se considera como algo absolutamente prioritario y urgente, y que nos incumbe a todos, puesto que de ello depende nuestro futuro.

Una prueba de ello es que durante los últimos años han surgido multitud de asociaciones y movimientos sociales ligados a estrategias y políticas encaminadas a la conservación del medio ambiente, muchos de los cuales colaboran a menudo con esta Institución.

Resaltar que en este año se han tramitado quejas motivadas por el mal estado en el que se encuentran algunos barrancos, concretamente el Barranco de Santos, debido a los sedimentos que se han depositado, como consecuencia de las lluvias habidas (no se trata de vertidos

procedentes de otras obras) y que son materiales que han sido erosionados y arrastrados por las avenidas ocurridas en las cuencas drenantes del Barranco.

En general, los barrancos son sistemas naturales de drenaje territorial que, en principio, no requieren de ningún tipo de mantenimiento. Sin embargo, la modificación del territorio (ocupación de los márgenes, muros de contención, urbanizaciones, etc.) altera la red natural de drenaje de escorrentías, impidiendo que las aguas y sus arrastres circulen tal y como lo harían si nada de ello existiera.

Por este motivo, la labor del Diputado en estos casos debe ir más allá de solicitar una visita de inspección a los técnicos del Consejo Insular de Aguas, insistiendo en que se adopten las medidas de protección que sean necesarias y que se realicen labores de adecuación y limpieza de los barrancos, eliminando así riesgos innecesarios por desidia o dejadez.

Durante el estudio de esta problemática este Comisionado ha sido informado de la existencia de un *Convenio Marco de Colaboración Administrativa con el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y el Consejo Insular de Aguas de Tenerife para la rehabilitación de los cauces de aguas pluviales en las zonas urbanas del Área Metropolitana* que incluye la conservación y la vigilancia de los cauces comprendidos en su término municipal, así como su limpieza, en la medida en la que ésta es necesaria por los cambios que el urbanismo ha introducido en su morfología natural. Igualmente señalar que un año más se ha recibido queja que trae causa en la preocupación por el estado en el que se encuentran nuestras playas, en concreto la Playa del Burrero y su Litoral, en el término municipal de Ingenio.

En dicha queja se expone que la pasividad de las distintas administraciones ha servido de aliento a los depredadores de costas que explotan la privilegiada situación de la línea de Dominio Público Marítimo Terrestre estatal, utilizando ese espacio de Uso Público para su propio beneficio (cerramientos ilegales de terrazas, obras ilegales, etc.).

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

La mayoría de los ciudadanos manifiestan su malestar por la ausencia de respuesta de la Administración a sus denuncias.

Un claro ejemplo es la queja motivada por la falta de contestación por parte del Cabildo de La Palma a un ciudadano que solicitó permiso para proceder a la limpieza de unos terrenos.

En algunos casos esta Institución ha podido observar que la Administración implicada expresa que da por satisfecha la solicitud del Diputado al haber contestado al ciudadano.

En cuyo caso esta Institución se ha visto en la necesidad de dirigirse a esa Administración para recordarle que el hecho de responder al ciudadano no le exime de su obligación de dar una respuesta a este Comisionado, en virtud de lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, en cuanto a la obligación de las Administraciones Públicas Canarias de colaborar con este Comisionado.

Un claro ejemplo de ello es el expediente en el que la Dirección General de Protección de la Naturaleza dio traslado a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural (APMUN) de copia el expediente gubernativo de la Fiscalía General del Estado para que iniciara la tramitación.

Sin embargo, posteriormente la APMUN devolvió el expediente a la Dirección General de Protección de la Naturaleza por no ser competente en cuanto al control del uso de productos químicos peligrosos usados en el campo, con el daño y el riesgo tan importante que ello conlleva para la fauna silvestre en general. Señalando, a su vez, que la Administración competente para proceder a la tramitación de las posibles denuncias efectuadas en esa materia son los Cabildos Insulares, y que les corresponde a estos iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores, no disciplinarios, por las infracciones en materia de protección del medio ambiente y gestión y conservación de Espacios Naturales Protegidos.

Obviamente, todo este devenir de documentación produjo naturalmente un retraso en la tramitación, pudiendo, finalmente, encauzar el expediente y dar una respuesta al ciudadano.

Otro ejemplo de evidente retraso por parte de la Administración en dar una respuesta adecuada es la queja en la que el Servicio de Medio Ambiente, Seguridad y Emergencias del Cabildo Insular de La Palma hubo de solicitar la emisión de informe por parte del Servicio Jurídico de la Dirección General de Protección de la Naturaleza (Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad) en relación a las dudas suscitadas en torno a la interpretación y aplicación de una norma acerca de las licencias de caza.

### ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS.

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

El objeto de esta área es, fundamentalmente, aquellas actividades y espectáculos públicos susceptibles, por su propia naturaleza, de causar molestias o cualquier efecto adverso para el ser humano o el medio ambiente.

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

- Contaminación acústica.

Las consecuencias que este tipo de contaminación provoca en la salud se reflejan tanto a nivel fisiológico, como psicológico y los efectos de estos pueden llevar a la persona que lo padece a sufrir estrés, disminución del rendimiento laboral o graves alteraciones del sueño.

Inevitablemente, el ruido va ganando espacio a la calidad de vida, degradando nuestro entorno y mermando el derecho al descanso de gran parte de la población.

El Diputado del Común conociendo la gran problemática que supone hoy en día la contaminación acústica, trata que los poderes públicos adopten las medidas legales necesarias para dar soluciones a los ciudadanos y que estos puedan disfrutar de una vida digna en su propio domicilio.

Además de las molestias acústicas, en muchas de las quejas tramitadas se denuncian otras cuestiones como por ejemplo la falta de autorización para utilizar la terraza de un local; o para ocupar el espacio público con mobiliario; o la colocación de mesas y sillas en la acera; o la instalación de altavoces, sombrillas, etc. en plena servidumbre de tránsito; entre otros.

Asimismo, muchos otros expedientes traen su causa en la falta de ejecución por parte del infractor de la orden dictada por la Administración (generalmente corporaciones locales) en relación al cierre del local, desalojo del taller, suspensión de la actividad, etc.

Sobra decir que la tramitación de estos expedientes es más compleja puesto que, si el responsable de la infracción continúa sin acatar la orden, el Ayuntamiento tiene que solicitar al Juzgado Contencioso Administrativo que por turno corresponda la autorización necesaria para la entrada y el precinto ordenados.

Este año debe destacarse la actuación llevada a cabo por el Ayuntamiento de Puerto del Rosario, en el que, tras un arduo trabajo por parte de esta Institución, requirió al propietario de un bar con actividad musical para que cesara de inmediato su actividad y, una vez constatados los incumplimientos de las condiciones acústicas impuestas, la Junta de Gobierno Local acordó revocar la autorización concedida para poner música en directo en la terraza del citado establecimiento, pudiendo proceder el Diputado del Común al archivo de la queja por solución.

Durante la tramitación de las quejas se viene observando por esta Institución algunos aspectos comunes en todas ellas como por ejemplo: los reiterados incumplimientos en cuanto a horarios de cierre; la permanencia de clientes por fuera del local consumiendo alcohol y armando escándalos; el elevado nivel de la música; etc.

Del mismo modo, en ocasiones, el ruido o contaminación sonora no procede de una única fuente, sino que es producto derivado de múltiples emisiones que contribuyen a generar niveles de contaminación acústica inadecuados (zonas saturadas acústicamente por varios factores).

De manera que muchas veces las denuncias no están únicamente relacionadas con la insonorización del establecimiento (pub, discoteca, bares, etc.), sino con otros problemas como pueden ser la acumulación de personas en espacios públicos (botellón) o por fuera del local en cuestión, en cuyo caso resulta imprescindible contar con la colaboración de los propietarios de esos negocios.

Esa aglomeración de personas genera evidentes molestias a los que allí residen, por lo que resulta inevitable hacer una reflexión sobre la interacción de este tipo de actividades en el turismo y en el medio ambiente.

Lamentablemente, este Comisionado ha podido observar que, pese a las reiteradas denuncias de los establecimientos alojativos colindantes o más próximos a la fuente emisora de ruido, este tipo de situaciones es bastante frecuente en los municipios turísticos.

En alguna ocasión las reclamaciones de estos empresarios llegan a través de ASHOTEL, que inmediatamente se pone en contacto con el Diputado del Común dándole traslado de la problemática y de algunas de las inquietudes del sector en este sentido.

Otras quejas tramitadas son las relativas a las molestias ocasionadas por distintos tipos de industrias (panaderías, talleres, carpinterías, supermercados, etc.), e incluso, por la utilización de instalaciones deportivas en mal estado, como ha ocurrido en municipios como Los Realejos, Santa Lucía de Tirajana, entre otros.

Y por último, mencionar que, un año más, se han recibido un número considerable de quejas relacionadas con las molestias (ruidos, plagas de insectos, etc.) generadas por animales, especialmente, perros (de caza, mascotas, centros de adiestramiento), gallos, tortugas, etc.

En estos casos la labor del Diputado del Común se centra en comprobar que las instalaciones reúnen las condiciones adecuadas, que los animales no se encuentran en una situación de abandono y, en todo caso, solicitar a la entidad local que requiera al propietario para que adopte las medidas necesarias para solucionar el problema.

Subrayar que la mayoría de estos expedientes se han resuelto favorablemente, aunque su tramitación a veces sufre considerables retrasos al estar implicados otros departamentos como puede ser el de Sanidad, la Policía Ecológica, el Servicio de Ganadería del Gobierno de Canarias, etc..

- Actividades ilegales.

Otro de los aspectos que se observan con frecuencia en la investigación de las quejas es la situación de ilegalidad en la que se encuentran la mayoría de los negocios de los que proceden las inmisiones calificadas como molestas o ilícitas.

En este sentido, debe hacerse referencia en primer lugar a los locales dedicados a la restauración, en los cuales es bastante frecuente que ejerzan su actividad de manera ilegal, es decir, sin ningún tipo de autorización o permiso para su desarrollo (bares, terrazas de verano, chiringuitos de playa, locales de ensayo, etc.).

Sin embargo, esa clandestinidad es también muy común en centros tales como guarderías y en negocios dedicados al ocio infantil, como son las ludotecas, parques de bolas, etc., los cuales, actualmente, continúan sin poder contar con una norma clara y suficientemente detallada que especifique los requisitos que cada uno de ellos debe reunir.

Durante la investigación de estos expedientes de queja puede observarse como en ocasiones se trata de negocios cuya situación es ilegalizable por contravenir las normas urbanísticas, y en otras, simplemente, no han presentado la documentación que les exige la Ley 7/2011, de 5 de abril, de actividades clasificadas, espectáculos públicos y otras medidas administrativas complementarias.

En Canarias existe una amplia red de centros y servicios que atienden a la infancia, en su tiempo de ocio tanto fuera del hogar como del centro educativo en horario no lectivo, que demandan la necesaria regulación para el adecuado desarrollo de sus actividades.

En este sentido señalar que, habiendo tenido conocimiento de que el Gobierno de Canarias ha sacado a exposición pública el Decreto por el que se regularan las ludotecas, los centros de ocio infantil y los espacios de actividades infantiles, este Diputado valoró la conveniencia de formular a la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia del Gobierno de Canarias una Resolución a efectos de instar a dicha Administración a agilizar la aprobación de ese marco normativo, con el objeto de ofrecer así una mayor protección del menor y más seguridad jurídica.

#### - Infraestructuras molestas.

Del estudio de las quejas se detectan varias reclamaciones relacionadas con la incidencia en el medio ambiente de ciertas infraestructuras. En algunas de ellas existe una dificultad añadida que consiste en la implicación de varias administraciones y los diferentes criterios de interpretación respecto a las competencias de cada una de ellas.

Un ejemplo significativo de este problema se da en infraestructuras de transportes, planteándose la necesidad de solucionar el elevado nivel de ruido que existe en determinadas vías, como la GC-1 y GC- 23 debido al continuo tráfico de vehículos que soportan.

Ante la gravedad de los hechos, hubo que dirigirse a las distintas administraciones competentes y formular diversas resoluciones para que realizaran un esfuerzo por superar esos obstáculos, determinaran las acciones que había que poner en marcha y la financiación de las mismas, en aras de proteger la calidad de vida de aquellos ciudadanos que residen en las proximidades de la vía y soportan el ruido del tráfico rodado, así como otros inconvenientes.

Debiendo hacer aquí el inciso de que en estos casos no estamos ante una molestia puntual, sino constante, en la que los vecinos no sólo se encontraban desinformados, sino que veían como sus pretensiones habían caído en el olvido desde hacía años, mientras que las administraciones (Consejería de Obras Públicas e Infraestructuras del Cabildo Insular de Gran Canaria y Consejería de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial del Gobierno de Canarias) continuaban sin adoptar las medidas paliativas necesarias.

Obviamente, en aquellos asuntos que exigen articular una actividad común entre distintas administraciones, la labor de este Diputado es, fundamentalmente, que se adopten decisiones conjuntas que permitan una actividad más eficaz de los mismos.

Igualmente, citar en este apartado que también se han tramitado reclamaciones que traen su causa en las molestias acústicas que genera el funcionamiento del Tranvía en Santa Cruz de Tenerife, o de un parking en Las Palmas de Gran Canaria, entre otros.

La labor de este Comisionado se centra, fundamentalmente, en que se haga una inspección y una medición, ya que se trata, básicamente, de un problema de prueba, es decir, de poder acreditar la existencia de esas inmisiones y si las mismas tienen entidad suficiente.

Así, una vez comprobado el nivel de ruido que generan, dada la importante función que cumplen, hay que velar porque se lleven a cabo, con la frecuencia necesaria, las adecuadas labores de mantenimiento y se adopten todas las medidas posibles para que la convivencia no resulte incompatible.

#### - Fiestas populares.

Durante los últimos años hemos observado como en un intento de reactivar la economía e incentivar el consumo se ha autorizado a abrir los domingos en determinados municipios o zonas comerciales, y se ha permitido a los bares la instalación de terrazas, al mismo tiempo que se han incrementado las actuaciones y eventos de carácter lúdico, festivales con música al aire libre y otra serie de actuaciones que, lamentablemente, en algunas ocasiones, se ha traducido en

una merma de derechos individuales, como es el derecho al descanso. Como ejemplo citar el expediente motivado por la celebración del evento “Night Triana”.

Quizás las quejas más destacables en este epígrafe sean las relativas al Carnaval de Las Palmas de Gran Canaria; a los Carnavales y otros actos festivos celebrados en Tacoronte, así como, la queja motivada por los ruidos de cohetes pirotécnicos y campanadas de la Iglesia durante los eventos organizados por el Ayuntamiento en la Romería de Tegueste.

La lucha contra el ruido precisa por tanto, no sólo de la toma de conciencia y colaboración por parte de los ciudadanos, sino de una implicación decidida y eficaz de las administraciones competentes, todo ello asistido de una legislación y normativa adecuadas.

En estos casos la prioridad de esta Institución no es únicamente limitar el nivel de emisiones acústicas, sino la seguridad en la celebración de esos actos públicos, controlando el aforo, las condiciones de los recintos, las medidas de emergencia, etc. y, en general una mejor vigilancia del desarrollo de los mismos.

- Molestias causadas por vecinos.

Frente al ruido procedente de los bares y locales de ocio, el descanso también se ve perturbado con mayor frecuencia de la deseada por el comportamiento incívico y desconsiderado de algunos vecinos.

El desconocimiento de la normativa que regula las relaciones vecinales hace que esta Institución reciba un gran número de quejas al respecto, en las que se ofrece a los ciudadanos asesoramiento al respecto.

El motivo principal por el que acuden a este Diputado es por ruidos vecinales y por un uso inadecuado de las zonas comunes.

El Diputado del Común centra sus esfuerzos en que la Administración ejerza sus competencias a fin de garantizar la convivencia y hacer prevalecer la calidad de vida, respetando nuestro entorno frente a actitudes insolidarias.

- Contaminación odorífera

Tras un estudio de los expedientes de queja tramitados este año se observa que han aumentado las reclamaciones relacionadas con los malos olores que soportan los ciudadanos en algunas zonas residenciales debido a la cercanía de determinadas industrias.

El crecimiento de las ciudades ha ocasionado que las viviendas cada vez estén más próximas a este tipo de actividades que generan esa clase de molestias. Como ejemplo podría citarse aquí los expedientes que traen su causa en empresas de tratamiento de aguas o depuradoras, talleres de pintura y lacado de vehículos, molino de gofio, etc..

Los malos olores se transmiten por el aire y no son tangibles, como ocurre en otro tipo de elementos contaminantes, por lo que llevar a cabo una evaluación de los mismos es una tarea bastante complicada.

Hay que tener en cuenta que no existe una normativa clara y completa que aborde este tipo de problemas, sin olvidar que existe una dificultad añadida, que es la picaresca de reducir el nivel de las emisiones cuando el infractor se percata de que agentes de la Policía Local se acercan al lugar.

La experiencia en el área muestra que, si bien en muchos de estos casos, la composición de estas emisiones no es directamente nociva para la salud, lo cierto es que éstas resultan tan desagradables para el ser humano que los ciudadanos se ven obligados a vivir con las puertas y ventanas de sus viviendas cerradas.

A fechas de redacción de este informe esta Institución ha tenido conocimiento de que la Dirección General de Protección de la Naturaleza del Gobierno de Canarias está elaborando la futura normativa que regulará la contaminación ambiental por olores que afectan a la calidad del aire y son contaminantes atmosféricos.

- Falta de medios.

La difícil situación económica que atraviesan algunas corporaciones locales ha sido el argumento esgrimido en muchos expedientes en los que se ha demorado en exceso la toma de decisiones, tales como: ordenar una medición de ruido, ya que para ello es preciso contar con un sonómetro debidamente calibrado y personal técnico cualificado dada su complejidad; o decretar el cierre de una granja cuando ésta no reúna las condiciones higiénicas y sanitarias, ya que muy, posiblemente, haya que proceder a la retirada de los animales y posterior acogimiento en centros o albergues con capacidad para ello; o incoar expediente sancionador al encontrarse el Técnico de baja; entre otras.

Quizás esa falta de medios sea más patente en las quejas motivadas por las molestias que generan los animales, pues los Ayuntamientos en muchas ocasiones comparten veterinarios con otros municipios y carecen de recintos donde albergar a los que son confiscados por la autoridad.

No obstante, durante la tramitación de las quejas, se detecta fácilmente que realmente muchas de las infracciones que se denuncian podrían ser constatadas por un agente de la Policía Local, sin necesidad de sonómetros o de solicitar colaboración a otras administraciones, bastaría con una simple inspección y levantar acta de la situación que se observa (por ejemplo contaminación acústica molesta y perturbadora para el oído humano, partículas de polvo en el aire que dificultan la respiración, etc.).

Resulta significativa la situación puesta de relieve durante la tramitación de una queja en la que el Ayuntamiento de Arrecife informó a este Diputado que la medición de ruidos no se había podido llevar a cabo por no disponer de sonómetro calibrado y que tampoco podían solicitar cooperación al Cabildo Insular de Lanzarote, puesto que éste se encontraba en una situación similar en cuanto a la escasez de medios.

Citar también la situación expuesta por el Ayuntamiento de Mogán, como muchos otros, el cual excusó el retraso habido en el expediente por la carga de trabajo, ya que cuentan únicamente con un ingeniero técnico municipal para informar de todo lo que ocupa al departamento. Añadiendo, que los meses de diciembre y enero son de difícil coordinación debido a los días inhábiles por las fiestas navideñas, así como, por el disfrute de vacaciones de los empleados públicos.

En todo caso, resaltar la implicación mostrada por algunas corporaciones como puede observarse durante la investigación de un expediente, en el que el Ayuntamiento de Arucas informó a este Comisionado que se ha iniciado periodo probatorio en el procedimiento sancionador y que se llevará a cabo, entre otras, una prueba pericial por un especialista en acústica, para lo cual ya se ha tramitado en los Servicios Económicos de la Corporación la correspondiente asignación presupuestaria para su contratación.

- Inactividad de la Administración.

Además de la falta de medios, los motivos alegados por la Administración para justificar su inactividad son variados, siendo muy frecuente por ejemplo no tomar en consideración la denuncia recibida al haber un único afectado; o entender la infracción en cuestión como un hecho puntual y aislado; o interpretar que existe un conflicto de intereses con respecto al descanso de unos pocos vecinos frente a otros intereses superiores.

En cualquier caso, esa falta de actuación es inaceptable, sobre todo si se tiene en cuenta que su pasividad da lugar a una especie de “trato de favor” dispensado a aquellas personas que no cumplen con la normativa vigente y que, pese a ello, continúan ejerciendo su actividad sin ningún tipo de control o exigencia por parte de la autoridad competente.

No obstante, en líneas generales, podríamos hablar de cierta mejoría en el tiempo de respuesta a esta Institución, pudiendo concluir que el grado de colaboración de las corporaciones locales durante este año ha sido positivo con respecto a ejercicios anteriores.

## ÁREA DE EDUCACIÓN.

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

Durante este ejercicio, al igual que en años anteriores, sin la colaboración de las administraciones públicas en este ámbito, no se hubieran podido llevar a cabo nuestras investigaciones y supervisiones, respondiendo a los requerimientos de forma ágil y eficaz, lo que avala que el número de recordatorios legales de colaborar y advertencias, solamente, se instaran en seis de los expedientes tramitados en 2014.

Atendiendo a la materia que suscita los expedientes de queja, no podemos establecer un subgrupo como el más numeroso, pero si referir que la mayoría de los expedientes han versado sobre no respuestas expresas a los ciudadanos, además de por divergencias en los procesos de evaluación en primaria, secundaria y formación profesional del alumnado, por acceso a ciclos formativos que finalmente se solventaron en procesos extraordinarios. Se han incrementado las quejas que trasladaban las deficiencias en centros educativos públicos en materia de infraestructura, mantenimiento y reparaciones que se dilatan en el tiempo, bien por recortes presupuestarios o por discusiones competenciales entre administraciones.

En el ámbito de las enseñanzas universitarias, se incoaron por la no respuesta a solicitudes de convalidaciones, reconocimiento de créditos mínimos, extinción de plan de estudios, aplicación de precios públicos en matriculaciones, evaluaciones por tribunales en quinta y/o sexta convocatoria para finalización de estudios, de entre las más destacadas.

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

- Edificios escolares e infraestructuras educativas.

Durante el transcurso del año 2014, en lo que se refiere a infraestructuras educativas y mantenimiento de centros, se han centrado en la conservación y reparación de centros de más de 25 años de construcción, negativa a instalación de aulas modulares ante nuevas escolarizaciones por las familias, retrasos en acondicionamiento de aulas en clave en centros educativos no específicos, impulso a la finalización de nuevos centros escolares. Destacando que en este último caso, se produce negativa de las familias a determinadas decisiones de la administración que finalmente se resuelve por la administración, con un acuerdo entre las partes, que nos ha permitido archivarla por solución. En el caso, referido a un nueva ubicación de un aula en clave, ante incorporación de mayor número de alumnos, y ante la posibilidad de que se estuvieran conculcando los derechos a la integridad y a una educación de calidad , su instó la supervisión e intervención a fin de conocer la situación en la que se encontraba el centro educativo y qué medidas se habían llevado a cabo para solucionar las cuestiones planteadas por el padre promotor del aqueja, finalmente se determinó el archivo por cuanto la administración dio respuesta e implementó las actuaciones que subsanaban las disconformidades.

- Convivencia en centros docentes y conflictividad escolar.

Se exponen algunos expedientes que reflejan nuestra supervisión a este problema en los centros educativos sostenidos con fondos públicos.

Aunque este asunto, la conflictividad escolar, parece ser una de las cuestiones que mayor interés despierta en la sociedad y en el ámbito público y de control a nuestra supervisión, es necesario , destacar que el número de expedientes de queja se ha reducido, respecto otros periodos anuales. Esta reducción de expedientes de quejas, cuya disconformidad se basa en la no aceptación de las familias de las medidas disciplinarias impuestas a el alumnado, por considerarlas desproporcionada o inadecuadas se ha debido a la aprobación y dinamización del Decreto de Convivencia en los centros educativos ha permitido una respuesta eficaz y ágil, como ya se ha reseñado en informes anteriores.

Las más frecuentes se han instado ante los procedimientos incoados por los centros educativos sin las garantías establecidos en la normativa vigente, según refieren las familias. Finalmente, hemos podido constatar que los centros docentes han realizado un gran esfuerzo, en la mayoría de los casos, y que demuestran que la prevención y los planes de convivencia han permitido, la disminución de la conflictividad en los centros educativos canarios. En la mayoría de los casos la administración educativa, insta la investigación correspondiente y se adoptaron las medidas que garantizan los derechos básicos del alumno y sus familias.

- Necesidades educativas especiales.

En estos casos, se denuncian carencias o insuficiencias en los medios personales y materiales puestos a disposición de los centros docentes, para la atención al alumnado con necesidades educativas especiales, o reducción de dichos recursos que no permiten a los centros una respuesta adecuada, según determinan las familias, las asociaciones de madres y padres, además de escritos de queja de los equipos directivos que consideran una carga esas modificaciones y que afectan al funcionamiento y organización del centro.

Destacar aquellos expedientes de queja, en los que el alumnado con dictamen del Equipo de Orientación Educativa en el que se establece una determinada modalidad educativa y se estipula la necesidad de que el centro cuente con un específico personal de apoyo, según refiere la familia, y tras su escolarización surgen problemas, pero una vez intervenimos se conoce de la existencia de acuerdo previo entre familias y administración, que han optado por escolarización fuera de centro específico y que determinaba la limitación de recursos especializados de atención personalizada del alumno en el aula, que ya cuenta con las dotaciones económicas para tal finalidad, en el ámbito de la ley de dependencia.

También, nos encontramos con un grupo de quejas en las que se plantean las diferencias de criterio existentes entre los centros docentes y la Administración educativa, en cuanto al número de profesionales que se necesitan para poder prestar una atención adecuada al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo y la no comunicación previa de los equipos directivos anteriores al inicio de las escolarizaciones, o bien por decisiones de movilidad del personal auxiliar que prestaba esos servicios de forma continuada, por decisión de la administración ante ajustes presupuestarios. Estos expedientes de queja no son fáciles de resolver, ya que esta Institución no dispone de los medios técnicos necesarios para poder emitir dictámenes periciales contradictorios, que nos permitan adoptar una decisión técnicamente fundada en cada caso. De ahí que nos veamos obligados a finalizar los mismos manifestando nuestra incompetencia funcional para resolver la controversia suscitada.

En otro orden, se cerró definitivamente, expediente de quejas relacionados con alergias de urgencia vital en la escuela, y con la normal preocupación de los padres y la situación a la que tienen que enfrentarse los docentes que tienen que asumir una responsabilidad para la que no tienen preparación y ni siquiera les corresponde, actualmente la única respuesta por la administración pública es la activación de los servicios de urgencias y protocolo de actuación del propio centro educativo, debiéndose, sin duda, instar una acción entre las Consejerías de Educación y Sanidad que de momento resuelven los asuntos planteados. En definitiva, cada año, continua la reivindicación de las familias se fundamenta en la necesidad de que los centros educativos sostenidos con fondos públicos, implementen sus recursos humanos con la incorporación de personal de Enfermería que den respuesta a las necesidades de urgencia vital del alumnado.

- Comedores escolares

En este caso concreto, debemos hacer alusión a un expediente de queja que trasladaba la disconformidad de las familias en los cambios incorporados en el comedor escolar, atendiendo a acuerdos del órgano de participación de los padres y madres del centro, el Consejo Escolar, por el que se había dado un cambio a la gestión del comedor escolar. Requeridos los informes y la

resolución expresa de la administración , las alegaciones y documentos aportados , nos han permitido instar el archivo del expediente , por cuanto, los procesos y decisión del órgano colegiado fueron el previo a una resolución de la administración educativa basándose en ajustes presupuestarios, movilidad de auxiliares de comedor y adaptación a la normativa que rige en el resto de la comunidad, favoreciendo con la subvención a las familias con mayor precariedad social y económica.

- Enseñanza universitaria.

Durante el 2014 se han iniciado una supervisión a un mayor número de expedientes de queja que en versaron sobre el acceso a la universidad del alumnado procedente de formación profesional, convalidaciones, procedimientos de evaluación en últimas convocatorias y discrepancias en interpretación a extinción planes de estudios, tasas universitarias, becas de estudio, etc. . Destacar que los expedientes se incoaron con solicitudes presentadas previamente a administración universitaria y sin respuesta expresa al peticionario, que en la mayoría de los casos se resolvieron con respuesta expresa, por cuanto el fondo del asunto, en base a autonomía universitaria y en aplicación de la norma, resuelven y la única vía abierta al estudiante es acudir a la vía jurisdiccional.

En definitiva, los cambios normativos a nivel nacional y europeo, han generado, debido a una planificación y previsión anticipada, una no respuesta o la emisión de resoluciones carentes de motivación jurídica que sin duda provocan demasiadas incertidumbres en el alumnado, que acceden a otras universidades con mayor flexibilidad en la aplicación de la normativa.

De acuerdo con los distintos asuntos planteados , la actuación del Diputado del Común en el control y supervisión de las administraciones , son las que se detallan, de forma sucinta, refiriéndonos a los asuntos por los que se instaron la incoación de los expedientes queja y las resoluciones al respecto que en este caso se han archivado por solución , no vulneración o por respuesta expresa de la administración atendiendo a la normativa vigente , no obstante cabe destacar la resolución sobre el fondo que merece la pena destacar como es la EQ 0121/2014, que se instó con el objeto de supervisar y al amparo de las facultades otorgadas en Ley 7/2001 reguladora , por cuanto el promotor de la queja planteaba que se había dirigido a la Universidad instando el reconocimiento de mínimos reiterando establecidos en el Real Decreto 1618/2011 y a las distintas instrucciones de la ULPGC , sin respuesta expresa hasta a presentación de la queja. Nos dirigimos a la ULPGC a fin de solicitar informe sobre los extremos planteados remitiendo Resolución del Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad de la Universidad denegando convalidación, pero sin referencia expresa a los reconocimientos de crédito al amparo del referido Real Decreto. Entendemos que el Anexo I del R.D. 1618/2011, que desarrolla lo establecido en la en la Ley Orgánica 4/2011 de 11 de mayo, complementaria a la Ley de Economía Sostenible por la que se modifica la Ley Orgánica 5/2002 de 19 de julio de las Cualificaciones y de la Formación Profesional 2/2006 de 03 de mayo de Educación , especifica y obliga a las universidades a un número mínimo de créditos a aquellos alumnos que cursando un Grado Universitario y habiendo cursado otras enseñanzas superiores no universitarias, soliciten reconocimiento de créditos ECTS. Y según Anexo II del R.D. 1618/2011 se establece la relación entre los títulos de Educación Superior y las ramas de conocimiento de enseñanzas universitarias de Grado a efectos de aplicación del mínimo garantizado de créditos reconocidos del artículo 4.2. y que en base a Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, se ordenan las enseñanzas universitarias oficiales, de acuerdo con la redacción dada por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio-, no es de aplicación directa a efectos de reconocimiento y transferencia de créditos, siendo precisa la aprobación de otras normas en el ámbito universitario que completen las previsiones de aquella. Por lo que dicha norma reglamentaria, cuyas previsiones serán de aplicación a los reconocimientos solicitados a partir de 2012/2013 , conecta con lo dispuesto por el artículo 38.2 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, determinaron que se emitiera resolución por la que la Universidad Pública y la Consejería de Educación , garantizaran

dichos reconocimientos en base a la normativa vigente y que para el próximo curso 2014/2015 se insten las medidas necesarias para que establezcan las tablas de reconocimiento correspondientes y se instarán de oficio los procesos de reconocimiento pendientes de resolver. Esta resolución, finalmente fue aceptada por administración educativa y por la Universidad de las Palmas de GC y a lo largo del año en curso se realizarán los seguimientos a fin de constatar la aplicación de la resolución aceptada.

### ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA.

#### **1. consideraciones generales.**

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

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

En todo caso, subrayar que tal como dispone el ordenamiento jurídico, aquellos aspectos que son de competencia estatal hemos procedido a su traslado al 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.). Eso sí, siempre solicitando previamente al ciudadano su consentimiento.

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

-Una Problemática Constante: Los Procedimientos Sancionadores En Materia De Tráfico.

En primer lugar, señalar que aquellos Expedientes de Queja relativos al desacuerdo con las denuncias de tráfico y los procedimientos sancionadores en el año 2014 han sido numerosos.

Tal como se ha indicado, reiterar que el motivo de muchas consultas ciudadanas y Expedientes de Queja van referidos tanto al desacuerdo con la denuncia impuesta como al desarrollo del procedimiento sancionador. Hasta el punto que supone un eje clásico año tras año en esta Institución. De ahí, que el informe anual sea idónea oportunidad para subrayar aquellas claves legales que la Administración debe tener en consideración en su quehacer cotidiano a la hora de abordar los procedimientos sancionadores en materia de tráfico.

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

En todo caso, se requiere el estricto cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto 320/1994, de 25 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Procedimiento Sancionador en Materia de Tráfico, circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.

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

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

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

- Los presuntos excesos o abusos de los agentes policiales: ¿un avance cívico aún pendiente?

A raíz de las quejas que los interesados nos han hecho llegar, de cuando en cuando concurren presuntas actitudes que lindan el acoso o el exceso de celo por parte de la actuación policial que constituirían, a todas luces, y de comprobarse, hechos intolerables en una democracia avanzada de corte representativo que ya acumula suficientes décadas desde la Transición en aras de la modernización de la actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Conocer a fondo estas posibles problemáticas no es tarea tan factible. Porque, en cualquier caso, conciernen a actitudes personales que pueden ser amparadas por afán corporativista o, puede ocurrir, que son legalmente correctas pero indecorosas con el afectado. Por lo que lo suyo es encaminarlas, en su caso, a la vía judicial.

Por consiguiente, se antoja ineludible que los responsables de la seguridad pública en los diferentes ámbitos en las Islas dupliquen su voluntad en divisar viables supuestos de abuso de autoridad.

Al fin y al cabo, consiste en el eterno dilema de quién vigila al vigilante. El empleo de la autoridad y de la fuerza debe ajustarse a Derecho. De inicio, debe ser fundado y proporcional. Esgrimirlo asertivamente. De no ser así, se estarán consumando maneras desmesuradas de poder que quiebran inexorablemente la convivencia de la sociedad civil.

### ÁREA DE CULTURA.

#### **Consideraciones generales.**

Analizadas las distintas razones alegadas por los ciudadanos *ante la no respuesta expresa de las administraciones*, en las quejas tramitadas, o en los casos de respuesta a este comisionado, se sigue determinando, que pese a los impulsos legales de transparencia y potenciación de la participación de los ciudadanos se alejan, en demasiadas ocasiones de la buena gobernanza y efectiva participación en los asuntos públicos.

En la mayoría de las quejas se ha detectado durante este año, que se han incrementado las instadas por colectivos, entidades y asociaciones, tanto en acceso a la información como en el derecho ciudadano defender el patrimonio cultural histórico y artístico de la región, a pesar de contar, con la adversidad de la no respuesta, el no acceso a la información y los duros recortes presupuestarios.

Los principales motivos de quejas se concretan en el límite de acceso a los archivos y expedientes administrativos por no acreditar la condición de interesado ni la finalidad de su pretensión, rechazo a admisión y acceso ante la inconcreción de la información solicitada o la no respuesta expresa durante más de 12 meses o la denuncia de asociaciones ante la no conservación y mantenimiento de nuestro patrimonio.

Este comisionado parlamentario se ha ido pronunciando a las distintas cuestiones planteadas por los ciudadanos a lo largo de este ejercicio, en su función de salvaguardar los derechos en el ámbito de la cultura y el patrimonio cultural, histórico y artístico de esta Comunidad

Autónoma. En esta actuación se han supervisado a las administraciones públicas y su ajuste al mandato constitucional y estatutario, que se desarrollan a lo largo de este informe.

EQ 0692/2014. Esta queja se instó por la Asociación Plataforma por la Rehabilitación del Parque Cultural Viera y Clavijo, ante la no respuesta expresa del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife a la Asociación, ante la no supervisión y control del Convenio de Cesión de 2007 que implicaba la cesión de uso, mantenimiento y rehabilitación, firmado entre el Ayuntamiento de Santa Cruz y Consejería de Cultura del Ejecutivo Regional instando su nulidad y que el Patrimonio Histórico y Cultural con obras declaradas BIC sea recuperado por el Ayuntamiento de Santa Cruz.

Se requiriere informe al Ayuntamiento de Santa Cruz, contestando dicha entidad en los plazos determinados y trasladadas las actuaciones, junto con documentos aportados a los promotores de la queja que daban respuesta a sus peticiones, dándose por resuelta la respuesta expresa.

En este momento este expediente, atendiendo al fondo del asunto, se encuentra en vías de archivo por límite de actuaciones, constatado que se han instado acciones por la asociación ante el Ministerio Fiscal, a fin de determinar las responsabilidades que se pudieran derivar de las actuaciones de las administraciones implicadas.

EQ 0684/2014 (Ayuntamiento de Teguiise), en esta queja se admitió a trámite ante la no respuesta del Ayuntamiento a la solicitud, de propietaria de un inmueble, situado en el Conjunto Histórico de Teguiise, instando a la retirada del cableado del tendido telefónico que pasa por la fachada del inmueble. Fundamentando su petición en la estricta aplicación del art 34.3 de la LPHC que obliga al soterramiento de dicho cableado.

EQ 0127/2013 (Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria; Consejería de Cultura Patrimonio y Aguas del Cabildo de Gran Canaria). Se inicia expediente de queja que traía causa en una denuncia de un ciudadano (geógrafo e investigador) contra el Consejo insular de Aguas del Cabildo de Gran Canaria por la denegación de acceso y consulta a los expedientes y proyectos de presas de embalses localizados en dicho organismo, para la investigación y estudio. Admitida a trámite y requeridos los informes, con reiterados recordatorios y advertencias a la Consejería de Aguas, finalmente, nos remiten informe donde la administración da respuesta a este comisionado. Ante alegaciones del ciudadano y valoración jurídica del expediente, por cuanto la limitación al acceso a los archivos y registros administrativos, contradicen su derecho constitucional garantizado, ante la justificación de la administración en la negativa de acceso al amparo de las excepciones del Art.105.b) de la CE y de las salvedades establecidas en el Art 37 de la Ley 30/1992, se instó segunda petición de informe que, no han respondido.

### ÁREA DE DEPORTES.

#### **Consideraciones generales.**

Durante el ejercicio de 2014, en el área de Deportes se han incoado trece quejas nuevas (13), se han tenido que tramitar una (1) perteneciente al año 2012, y dos (2) del 2013.

Al momento de elaborar este informe todas las quejas del año 2013 y de los anteriores están archivadas.

En general, la problemática fundamental tiene relación con la falta de respuesta de las administraciones públicas, la denegación de subvenciones a clubes deportivos, y como novedoso, la falta de información por parte de la Administraciones Públicas una vez solicitada formalmente ésta por los ciudadanos, Federaciones y Asociaciones.

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

Durante el ejercicio de 2014, se ha incrementado en relación al año anterior el número de quejas recibidas en el área de Deportes, y sigue siendo una constante que, cuando los interesados deciden recabar la ayuda de esta Institución lo hacen, principalmente por la falta de respuesta de las administraciones públicas cuando los ciudadanos previamente se han dirigido a ellas.

Prácticamente todas las quejas se resuelven a favor de los administrados, puesto que la obligación de resolver subsiste siempre, existiendo la obligación de contestar expresamente las solicitudes, recursos y cuestiones planteadas por los ciudadanos a las Administraciones Públicas. A continuación se relacionan breves referencias de las quejas más relevantes tramitadas.

La queja EQ 0793/2013: Ayuntamiento de Firgas y Cabildo de Gran Canaria, de la cual se informó de su tramitación en el año 2013, vino motivada por la falta de respuesta a la solicitud de un club deportivo interesado, en las obras de rehabilitación de un campo de fútbol que impide a los deportistas el ejercicio de su actividad en las instalaciones desde hace más de un año. Tras la respuesta del Ayuntamiento y del Cabildo, finalmente se ha aprobado definitivamente el proyecto y se está tramitando el expediente de ejecución de la obra. La queja se archivó por solución en abril de 2014.

La queja cuya referencia es EQ 0390/2014: Ayuntamiento de Telde, se incoó por la reclamación de un Instituto de Educación Secundaria colindante a unas instalaciones deportivas de propiedad municipal (pabellón de deportes), cuyo estado amenazaba la seguridad de la comunidad educativa, así como, por la falta de respuesta a los escritos y recursos presentados por el Instituto. La queja se archivó por dar la Administración Local solución al objeto de la queja.

Por su parte, la EQ 0567/2014: Dirección General de Deportes del Gobierno de Canarias, vino instada por una Federación Deportiva de Canarias, a la que se le había concedido una subvención nominada en el año 2011, la cual no se le abonaba, ni se le daba respuesta a sus escritos. La queja al cierre de este ejercicio sigue viva a la espera de las alegaciones de la Federación reclamante.

La queja EQ 0887/2014: Federación Tinerfeña de Fútbol, motivada por la reclamación de los padres de un menor con ficha de juvenil amateur, ante el trato dispensado por el club al que pertenece, y por las trabas a desligarse del mismo. Tras varias reiteraciones estamos a la espera de la remisión del oportuno informe.

La queja EQ 0989/2014: Cabildo de La Gomera, instada por una sociedad de cazadores, ante la falta de información solicitada de forma reiterada. La queja al cierre de este ejercicio sigue viva a la espera de las alegaciones de la Sociedad de caza interesada.

Por último, la queja EQ 1130/2014: Dirección General de Deportes del Gobierno de Canarias), interesada por un Club de Ajedrez de reciente creación, ante el funcionamiento del Registro de Asociaciones Deportivas del Gobierno de Canarias. Tras varias reiteraciones estamos a la espera de la remisión del oportuno informe.

### ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL.

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

Si bien el Diputado del Común carece de título competencial para supervisar la actuación de la Administración del Estado, razón por la que estas quejas se remiten, en su mayoría, a la Defensora del Pueblo estatal, ello no es obstáculo para que esta Institución realice las gestiones que considere necesarias y se dirija a las autoridades, organismos, funcionarios y dependencias de la Seguridad Social y Empleo Estatal en la Comunidad Autónoma, en relación con los problemas generales planteados en las quejas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17.4 de la Ley 7/2001, de 31 de julio.

Hay que decir que las Direcciones Provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social, Tesorería General de la Seguridad Social y las Direcciones Provinciales del SEPE, en Canarias, suelen colaborar activamente con el Diputado del Común.

Las quejas presentadas en el área ascendieron a 65. De las cuales, 36 se trasladaron a la Defensora del Pueblo. Otras 9, se archivaron ab initio, por concurrir alguna de las causas de inadmisión previstas en la Ley 7/1981, de 31 de julio, del Diputado del Común. Y, 20 quejas se tramitaron en la Institución: 6 relativas a las Direcciones Provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social; 9 relacionadas con las Direcciones Provinciales del Servicio Público de Empleo estatal; 2 referidas a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en Santa Cruz de Tenerife; 2 sobre actuaciones de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias y 1 queja referente al Servicio Canario de Empleo.

## **2. Los principales motivos de queja en el área de Seguridad Social y Empleo Estatal fueron:**

- Disconformidad con las denegaciones o cuantías de las prestaciones o subsidios.
- Obligación de reintegro de prestaciones indebidas.
- Demora en la respuesta a las solicitudes de los reclamantes.
- Disconformidad con el acuerdo de tener por hecha una notificación que no consta que el reclamante haya recibido o rehusado.

Salvo excepciones, las quejas relativas a los dos primeros motivos se han remitido a la Defensora del Pueblo. En los otros dos supuestos, también salvo excepciones, ha intervenido el Diputado del Común.

## **ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS.**

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

Se ponía de manifiesto en el ejercicio de 2013, la quiebra del carácter instrumental de la Administración, puesta al servicio de los ciudadanos y de nuevo, aunque resulte reiterativo, es de obligada mención, que constatamos, por la inmensa mayoría de las quejas recibidas en el área que nos ocupa, la inactividad administrativa en este sentido.

Eso nos lleva a concluir, una vez más, la quiebra del carácter instrumental de la Administración y del incumplimiento de uno de los principios de su funcionamiento, servicio efectivo a los ciudadanos, no desarrollando la actividad que les compete, sin organizar la misma, de manera que los ciudadanos puedan resolver sus asuntos, ser auxiliados en la redacción formal de los documentos administrativos y recibir información de interés general, que les permita conocer toda la información precisa de organización, competencias y procedimientos a los efectos de sus relaciones con la respectiva Administración Pública. Como ejemplo de ello, trasladamos aquí, la argumentación que se repite en la mayoría de informes recibidos en esta Institución, que ha obligado a remitir numerosas resoluciones en este sentido: “... valoración que se hace sobre la inactividad administrativa... no ha supuesto perjuicio alguno al interesado... en este orden de cosas, debemos recordarle a esa Administración Pública que tiene obligaciones legales y no puede invocar las garantías que tienen los ciudadanos para hacer frente a su inactividad como un posible argumento a su disposición para aplazar indefinidamente su actuación...”, “... no se informa a los interesados del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación de los procedimientos ... no se informa a la interesada de la resolución motivada sobre los fundamentos de la denegación de su pretensión, y las vías disponibles para recurrir en derecho ....”.

## **2. Los principales motivos de queja en el Área de Servicios Públicos.**

-Suministro eléctrico.

Se incrementa considerablemente el número de quejas recibidas por problemas de reclamaciones o discrepancias que se suscitan en relación al contrato de suministro eléctrico, acceso a las redes, facturaciones derivadas de los mismos y cortes improcedentes de suministro. Podemos concluir, de las actuaciones realizadas en estos expedientes y por el contenido de los informes remitidos por la Administración competente, Consejería de Empleo, Industria y Comercio, el gran retraso en la resolución de los procedimientos, siendo en algunos casos hasta de cinco años, aduciendo como razón la carencia de recursos humanos y medios técnicos, lo cual genera que, no solo la Administración no cumple su cometido de resolución de las reclamaciones que recibe, sino que, dificulta la labor de supervisión de este Comisionado parlamentario, no pudiendo finalizar expedientes de queja iniciados en ejercicios anteriores al no tener un informe concluyente de la Administración que permita ejercer nuestra función de supervisión.

Asimismo, conviene poner de manifiesto que no se resuelven todas las cuestiones que se plantean en los escritos de reclamaciones, cuestión que se pone de manifiesto en nuestras solicitudes de informe y en las consideraciones que se remiten a la Administración en nuestras resoluciones.

-Falta de acceso a la información.

Se recibieron en el ejercicio de 2014 nuevamente varias quejas presentadas por grupos políticos en la oposición de gobiernos locales, siendo el motivo de queja planteado el mismo, la falta de acceso a la información, para ejercer su necesaria labor de oposición política mediante el control y fiscalización de las actuaciones de los órganos de gobierno local.

### **ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTES.**

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

En la presente área se han incoado 28 nuevas quejas en total, de estas, 5 se corresponden con cuestiones reguladas en la normativa turística; mientras que los 23 restantes se encuadran en el marco de la normativa reguladora del transporte por carretera, barco y avión, por lo que se expondrá la temática de esta área dividida en dos apartados.

#### **I. Principales motivos de queja en el área de Turismo y Transporte.**

-Turismo.

Dos de las quejas relativas al Turismo ponían de manifiesto la falta de actuación de la administración ante la presunta actuación irregular de ciudadanos que venían explotando alquileres de viviendas turísticas, pero sin estar dados de alta en los correspondientes registros. Una tercera queja recoge el desacuerdo de uno de los propietarios de un complejo turístico extra-hoteler, con la conversión de éste en hotel, de forma irregular, sin que los distintos órganos de la administración pública canaria, con competencias en materia turística hayan actuado ante la situación infractora en la que se ha producido el cambio mencionado.

También, se puso en conocimiento del Diputado del Común, la falta de actuación de un ayuntamiento ante el reparto de publicidad en las calles de un zona turística, resultando que dicha actividad está prohibida, tanto por la Ley de Ordenación del Turismo de Canarias, como por la Ordenanza municipal vigente en el municipio en cuestión.

Finalmente, se tramitó otra queja en la que el interesado manifestaba la presunta competencia desleal que viene haciendo una plataforma web, que tras su licitación pública, es explotada por

una empresa privada, para el resto de plataformas web que se dedican a la misma actividad turística.

-Transportes.

En cuanto a los expedientes incoados en materia de Transporte, es muy difícil agruparlos según los temas que aborden, ya que la casuística es amplia. Citaremos varios ejemplos, por ser representativos de situaciones que no hemos encontrado en ejercicios anteriores.

Dirigió queja a esta Institución un ciudadano que había adquirido un vehículo, destinado a labores agrícolas, en un país de la Unión Europea, pero la documentación que trajo consigo, carecía de documento de homologación CE, por tanto, no era válida para poder obtener la ficha técnica que facilita la ITV, lo que le permitiría, con posterioridad, obtener el permiso de circulación.

Aunque la solución del problema que afectaba al ciudadano no era competencia del Diputado del Común, dado que nuestra Ley reguladora nos ampara para poder orientar al ciudadano acerca de cuál es la mejor vía para la resolución de su problema, hicimos varias gestiones telefónicas con personal técnico de una estación ITV, para determinar exactamente qué pasos debía seguir el interesado con el fin de poder solucionar el problema que se ha descrito.

Finalmente, para poder pasar la inspección técnica debía contar con un Certificado de Conformidad (documento CoC), y la forma en que podía obtenerlo era poniéndose en contacto con el fabricante del vehículo; y si esta vía no era posible, la otra opción era contactar con cualquiera de los laboratorios acreditados en España, para que emitiera una homologación individual para el vehículo, esto es, obtener una Resolución de la Autoridad de homologación española que le permitiría acceder a la ficha técnica y por tanto a la expedición del permiso de circulación por la Dirección General de Tráfico.

Una ciudadana, en representación de un colectivo de vecinos, se dirigió al Diputado del Común para manifestar que, al núcleo poblacional donde residían no llegaba el transporte público interurbano, y entendía que era una situación discriminatoria toda vez que, según regula el artículo 45 de Ley 13/2007, de 17 de mayo, de Ordenación del Transporte por Carretera de Canarias, LOTCC, *"Los transportes públicos regulares de viajeros por carretera permanentes y de uso general tendrán el carácter de servicio público esencial de titularidad de la administración competente."* Tras admitir a trámite y recibir dos informes de la Autoridad Única del Transporte de Gran Canaria, se archivó la queja por conclusión de actuaciones, pues la respuesta del órgano citado exponía como motivos de la ausencia de parada y línea en la zona la falta de disponibilidad presupuestaria y criterios de racionalidad en la organización del servicio.

No obstante, esta Institución en la comunicación de archivo dirigida al colectivo interesado, con base en lo regulado por la LOTCC, en su artículo 47, sobre el Establecimiento de los Servicios, que dispone que *"1. Con carácter previo al establecimiento de los servicios, la Administración Pública u organismo competente en la dirección, gestión y programación de los mismos deberá aprobar un proyecto en el que se incluirán los datos y estudios que resulten precisos sobre la demanda actual y potencial, los medios existentes y previsiones para servirles, las repercusiones en la red del transporte, las circunstancias sociales y económicas que justifican la implantación y demás aspectos que motiven el establecimiento de los servicios. 2. La prestación de los servicios públicos regulares de viajeros requiere resolución de la administración u organismo competente en la que se acuerde su establecimiento, en su caso ampliación o modificación de los existentes, con aprobación conjunta del correspondiente proyecto"*, le sugirió que se dirigiera, nuevamente, a la Autoridad Única poniendo de manifiesto sus inquietudes respecto al servicio que solicitaban, al objeto de que por parte del citado ente administrativo se abriera el oportuno procedimiento al respecto, como primer paso para lograr en un futuro cercano la implantación del servicio demandado.

## ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO.

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

En el año 2014 se incoaron 20 expedientes de queja nuevos. Se inadmitieron a trámite 9 quejas. De éstas, previo su estudio, 7 lo fueron por no apreciarse vulneración del Ordenamiento jurídico en la actuación administrativa; las 2 restantes, por no ser competencia de esta Institución la resolución del asunto planteado. En este último caso se orientó al ciudadano sugiriéndole cuál era la vía adecuada para la resolución del problema que le afectaba. Al cierre del año que se informa había 7 quejas en trámite.

El artículo 1 de la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, define que es objeto de esa norma regular la defensa de los derechos y los legítimos intereses de los consumidores y usuarios, y añade en su precepto tercero que, tienen derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, así como, a la protección jurídica, administrativa y técnica. En ese sentido, el artículo 28 establece que los consumidores y usuarios podrán formular denuncias ante las Administraciones públicas con competencias en materia de protección de consumidores y usuarios, y que dichas denuncias deberán ser, necesariamente, examinadas por la administración competente, pudiendo admitirlas a trámite si estuvieran fundamentadas.

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

La mayoría de las quejas recibidas durante el año 2014 han estado motivadas por la falta de respuesta o desacuerdo con la misma, de los órganos de las Administraciones Públicas Canarias con competencias en materia de consumo, esto es, Oficinas Municipales de Información al Consumidor, Junta Arbitral de Consumo, y la propia Dirección General de Comercio y Consumo (Servicio de Asuntos Generales y/o Servicio de Inspección).

El ciudadano cuando solicita un arbitraje de consumo, o un procedimiento de mediación, realmente está buscando una resolución extrajudicial a un conflicto surgido entre consumidor y/o usuario y el empresario, comerciante o profesional. La Administración con su demora en responder y tramitar lo que proceda expone al ciudadano a una doble vulneración de sus derechos, por un lado, porque el bien adquirido o servicio recibido no se ajusta a lo pactado, y por otro, al verse impedido en resolver la situación por medio de un acuerdo rápido y beneficioso para ambas partes, lo que conlleva, además, que se vea prolongada en el tiempo la decisión de acudir a otra vía para resolver el conflicto con los perjuicios que ello pudiera suponer para el consumidor o usuario.

El resto de expedientes incoados están fundamentados, en cuestiones relativas a las licencias otorgadas por los ayuntamientos, para tener acceso a un puesto donde ejercer la venta no sedentaria en mercadillos, que se desarrollan de forma periódica en determinados lugares acotados y regulados mediante la correspondiente ordenanza.

## ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA.

### **Consideraciones generales.**

Las actuaciones realizadas por la Institución, han versado sobre los requerimientos y reiteraciones a las administraciones públicas que dilatan las intervenciones en explotaciones ganaderas irregulares o las remisiones de respuesta e informes a los ciudadanos y a este comisionado del Parlamento de Canarias.

Como ejemplo tenemos la queja EQ 0969/2014 (Ayuntamiento de la Villa de Tegueste y la Dirección General de Ganadería de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas del

Gobierno de Canarias). Dicha queja fue instada por un ciudadano como consecuencia de la falta de respuesta a sus denuncias sobre la indebida ubicación de una explotación apícola a 25 metros de su vivienda, por el riesgo que supone para las personas, incumpliendo lo establecido en la normativa vigente. Requeridos los informes a la entidad municipal y a la autonómica, éstas pasan a emitir sus respuestas expresas al denunciante, las cuales acreditan la intervención de las administraciones citadas a las denuncias y solicitudes realizadas por el interesado. Por lo que se procedió al archivo por solución.

En la queja tramitada bajo la referencia EQ 1039/2014 (Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca del Gobierno de Canarias) vino motivada por la falta de respuesta a la solicitud de una ciudadana de ayudas para reparar los daños producidos por el temporal en el archipiélago canario los días 15 a 18 de febrero de 2010, (Real decreto 21/2010 de ayudas y medidas urgentes y de carácter excepcional). Pues bien, después de varios requerimientos de información sobre las razones de la falta de respuesta a la interesada sobre su petición de concesión de la respectiva ayuda, la Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca del Gobierno de Canarias, no ha colaborado en la investigación, por lo que procede declararla no colaboradora con la actuación del Diputado del Común.

EQ 0581/127/2013.- EQ 1039/2014.- Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca del Gobierno de Canarias.

Se insta expediente de queja que traía causa en varios escritos presentados por instalación ganadera ilegal en la isla de Gran Canaria, sin respuesta expresa, según refiere el denunciante. Se ha procedido a la resolución de archivo por cuanto las administraciones han remitido respuestas expresas tanto por el Ayuntamiento de las Palmas, como por la Dirección General de Ganadería (Servicio de Industrias, Registros y Bienestar Animal) avaladas por visitas de servicios de inspección en el momento de la recepción y tramite de las denuncias.



**CAPÍTULO IX**  
Del Menor



## **CAPÍTULO IX**

### **Del Menor**

#### **Consideraciones generales**

El Diputado del Común ha realizado varias actuaciones de oficio durante 2014. La más relevante culminó con la presentación, ante el Parlamento de Canarias, de un Informe Extraordinario, sobre la realidad de los Puntos de Encuentro Familiar en las Islas (Boletín Oficial del Parlamento de Canarias, Núm. 342, de 20 de octubre de 2014).

También la Institución implementó un análisis sobre la situación de los parques infantiles, recomendando a la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, el desarrollo de una normativa específica con el objetivo de proteger a la población infanto-juvenil de riesgos para su integridad física y asegurar la instalación de equipamientos seguros, con un mantenimiento adecuado. De igual manera, se sugiere el establecimiento de un régimen de sanciones en caso de incumplimiento, así como que se determine el protocolo de inspección y control de los parques infantiles.

La permanencia prolongada de menores en situación de acogimiento familiar simple, ha llevado a esta Defensoría a sugerir a la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia del Gobierno de Canarias que proceda al desarrollo y puesta en funcionamiento de una aplicación informática que permita obtener datos útiles para un adecuado estudio de las competencias asumidas por el Centro Directivo en materia de acogimiento familiar.

La actividad del Diputado del Común se vincula en gran medida a situaciones de riesgo o desamparo de menores. Bien por discrepancia con la actuación de la Administración Pública, o por omisión de ésta, en su deber de protección de niños, niñas y jóvenes. En estos casos, se insta la intervención de las Entidades Protectoras o del Ministerio Fiscal.

Otro bloque importante de quejas presentadas ante el Diputado del Común se relaciona con la imposibilidad del ejercicio del derecho de visitas, a parientes (padres, abuelos o hermanos) de menores tutelados por la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia.

La falta de respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, por parte de las Administraciones Públicas, es otro motivo frecuente de queja, junto con los relativos al acogimiento residencial o la adopción.

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

La Institución realiza 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.

##### **2.1 Puntos de Encuentro Familiar**

El Diputado del Común ha presentado un Informe Extraordinario, al Parlamento de Canarias, sobre la realidad de los Puntos de Encuentro Familiar en las Islas, al que hemos hecho referencia anteriormente.

Un Punto de Encuentro Familiar (P.E.F.) es un recurso social especializado para la intervención en aquellas situaciones de conflictividad familiar en las que la relación de los menores con algún progenitor o miembro de su familia se encuentra interrumpida o es de difícil desarrollo. Esta

intervención es de carácter temporal, desarrollada por profesionales en un lugar neutral, y tiene como objetivo principal la normalización de la situación conflictiva, siguiendo en todo caso las indicaciones que establezca la autoridad judicial o administrativa competente y garantizando el interés y la seguridad de los menores y de los miembros de la familia en conflicto.

El origen del estudio, se vincula a la detección de la disminución de la oferta de aquellos servicios y a la consiguiente falta de recursos para atender la demanda de la ciudadanía.

Además, la Defensoría constató que Canarias registra las tasas más altas del Estado en número de disoluciones matrimoniales. Y que, de éstas, más de la mitad de las parejas tienen hijos menores de edad, que podrían necesitar el servicio de los PP.EE.FF. en caso de discrepancias entre los progenitores.

La planificación del trabajo se realizó en varias fases, para abordar distintos aspectos.

En un primer momento, se solicitó la remisión de documentación por parte de las Administraciones Públicas.

Así, se recabó de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias información específica sobre una multiplicidad de datos relacionados con los Puntos y sobre el apoyo que se prestaba a los mismos, en ejercicio de sus competencias. De igual manera, se interesó la explicitación de las iniciativas de coordinación con otros Departamentos del Ejecutivo Autonómico o la autoridad judicial, en materia de mediación. Todo ello, con carácter plurianual, para realizar un análisis de su evolución.

También se obtuvo información de la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia.

En una segunda fase (2013) se interesó la aportación de datos y opiniones de los PP.EE.FF. de las Islas (Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria) sobre diversas cuestiones, entre las que destacan: ingresos públicos y privados, convenios, normativa, usuarios, órganos derivantes y protocolos, intervenciones y duración, recursos humanos e infraestructurales, supervisión, quejas o sugerencias, datos de carácter personal y coordinación.

Por último, se requirió a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad información actualizada (2014) sobre los recursos estudiados inscritos en el Registro de Mediadores Familiares.

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, la Institución elaboró un documento de conclusiones y precisiones sobre la materia objeto de estudio, con el siguiente contenido:

- La Administración Autonómica, a través de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, tiene la función de propiciar acuerdos y establecer Puntos de Encuentro Familiar en cada una de las siete islas. Para ello, puede suscribir convenios de colaboración u otorgar subvenciones con la finalidad de crear una red de PP.EE.FF., reconociéndose los buenos resultados que han venido teniendo en aquellos lugares en los que están funcionando.

Además, las normas contemplan la inscripción de los Puntos en una sección del Registro de Mediadores Familiares, a efectos de publicidad, requiriéndose de un informe anual favorable de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Ejecutivo Autónomo, acerca de la actividad del centro.

- La regulación canaria que hace referencia específica a los Puntos de Encuentro Familiar, es dispersa e incompleta.
- La mayoría de las Comunidades Autónomas cuentan con disposiciones, legales o reglamentarias, que regulan, con carácter específico, los Puntos de Encuentro Familiar.
- La falta de regulación jurídica específica es suplida, en alguna ocasión, por acuerdos tomados o protocolos establecidos en foros político-técnicos.
- El desarrollo normativo es fundamental porque muchos aspectos quedan indefinidos, teniéndose que recurrir a protocolos genéricos de común aceptación o al establecimiento de los propios, ante la falta de una genérica garantía de mínimos para el receptor del servicio.

Entre otras cuestiones, no se concreta quién puede atender al usuario, en qué condiciones, con qué medios o recursos, a través de qué metodología..., sin dejar de hacer referencia a la indefinición existente sobre los medios de colaboración entre todas las instituciones y organismos implicados en la realidad que abordan los PP.EE.FF.

- Existe una gran diferencia, entre distintas CC.AA., en relación a la red de PP.EE.FF. Canarias se encuentra entre las más necesitadas. Tanto por el ratio de población, en particular la infanto-juvenil, como por los elevados porcentajes de familias en las cuales se ha producido una ruptura, tendiendo menores a cargo y por encontrarse por encima de la media estatal en número de víctimas con órdenes de protección o medidas cautelares en casos de violencia doméstica o de género.
- La aportación económica, de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias, a los Puntos, ha disminuido ostensiblemente desde el año 2009. Dicho decremento encuentra reflejo en el cierre de los recursos que prestaban el servicio, por carencia de recursos económicos y, por ende, humanos y materiales.
- Los Puntos necesitan, con independencia del carácter público o privado de la gestión del servicio, una financiación adecuada para prestar, con garantías, la atención que demanda la ciudadanía.
- Los habitantes de las islas no capitalinas no han tenido acceso al servicio, con lo cual se ha producido una desigualdad de trato, por parte de la Administración, hacia los residentes en El Hierro, La Palma, La Gomera, Fuerteventura y Lanzarote.
- El desarrollo de una red de Puntos que llegue a toda la ciudadanía canaria es imprescindible: por mandato legal, por demanda ciudadana y por ofrecer un tratamiento igualitario a todo habitante del Archipiélago, con independencia de la isla en la que resida. La implementación de aquella dependerá de un estudio previo de necesidad del servicio, que permita articular los recursos, económicos, humanos e infraestructurales necesarios, para dar respuesta a la misma.
- La competencia en materia de Puntos de encuentro Familiar debe ser asumida por aquel Departamento que mejor pueda llevar a cabo el desarrollo de las funciones atribuidas, con la amplitud que plantea esta Defensoría en su Recomendación y Sugerencias.

En todo caso, debe existir una estrecha coordinación entre las Consejerías de Presidencia, Justicia e Igualdad y la de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, del Gobierno de Canarias, en aras de articular políticas compatibles y complementarias y propiciar la cofinanciación de las mismas.

- Las derivaciones a los Puntos son, en su mayoría, judiciales. Si bien un P.E.F. podría atender no sólo las judiciales (familia o violencia de género), sino también las administrativas (protección del menor) o aquellas en las que existe un mutuo acuerdo de las partes. Cuestiones que deberían ser analizadas y, en su caso, contempladas en un cuerpo normativo que regulase la materia.
- La comunicación entre los juzgados y los PP.EE.FF. no es homogénea. Existen diferencias en función de los acuerdos tomados, que dependen de la buena voluntad de las partes y de los protocolos seguidos. Estos últimos no son de obligado cumplimiento, ni se encuentran establecidos siquiera con unas líneas mínimas orientadoras y, por tanto, inciden en el trato desigual que recibe la ciudadanía en uno u otro Punto.
- Los Puntos respetan el principio de publicidad y libre concurrencia en las contrataciones que realizan, pero utilizan diferentes fórmulas legales para completar sus equipos de trabajo.
- La inspección y el control de los Puntos, por parte del Gobierno de Canarias, es desigual o inexistente.
- Las garantías para el usuario del servicio a la hora de presentar una reclamación, son diferentes para el ciudadano que acude a un Punto dependiente de una entidad privada o de una Administración Pública. En el primer caso, no existe normativa específica que ampare su queja. En el supuesto de un P.E.F. dependiente de una institución pública, tiene la 'cobertura' genérica que la Administración tenga establecida, con carácter general, para la ciudadanía.
- Los Puntos tienen distintos métodos de control del cumplimiento de la normativa de protección de datos personales, siendo necesario el desarrollo de los requisitos de implementación y adecuación al recurso de la referida normativa.

Finalizado el análisis de la información obtenida, se instó a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias, a realizar determinadas actuaciones que constan en el Boletín oficial al Parlamento de Canarias correspondiente.

El estudio trata de afrontar la problemática que se ha generado en torno a los Puntos, que se manifiesta en la incapacidad de los servicios operativos para dar respuesta a la demanda. Las listas de espera son importantes lo cual se visualiza en otras quejas presentadas a esta Defensoría, ante las cuáles se ha hecho necesario realizar recomendaciones específicas de intervención en casos de ciudadanos afectados por la falta de prestación del recurso.

## **2.2 Parques infantiles**

El Diputado del Común, realizó un estudio de la situación de los parques infantiles en Canarias, con la finalidad de supervisar la obligación de las Administraciones Públicas de favorecer el juego como elemento esencial en la socialización de los menores y de mantenimiento de las instalaciones, en estado óptimo, para ello.

Un parque infantil es un espacio al aire libre que cuenta con equipamiento especialmente destinado para el esparcimiento de los menores y que no sea objeto de una regulación específica.

En ellos tienen lugares actividades lúdicas, que constituyen herramientas idóneas para un adecuado desarrollo de la personalidad del menor y para que perciba su infancia como una etapa de bienestar y felicidad. No obstante, la seguridad de los niños, las niñas y los jóvenes y la salubridad de los parques deben estar garantizadas, para que cumplan su función plenamente.

El proceso de investigación contó con la intervención de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias y de los Ayuntamientos del Archipiélago.

Asimismo, se realizó un estudio del marco competencial de las diferentes Administraciones Públicas, incluyendo el desarrollo realizado en otras Comunidades Autónomas, y de determinadas especificaciones técnico-normativas europeas, dictadas en relación con la materia objeto de análisis.

En el plano jurídico destaca el hecho de que el Gobierno de Canarias no haya desarrollado regulación alguna para la seguridad de los menores en los parques infantiles. Así que se solicitó, a los ayuntamientos de las Islas, información sobre la normativa que aplicaban a la materia.

El Ilustre Ayuntamiento de la Villa de Agüimes es el único que ha establecido una ordenanza municipal específica de parques infantiles (B.O.P. nº 136, de 24 de octubre de 2005).

El resto de Administraciones locales hacen referencia a la normativa genérica de planificación urbana (citan con frecuencia el P.G.OU.); a la regulación urbanística (entre ella el Código Técnico de la Edificación); la legislación de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas y un conjunto difuso e imbricado de ordenanzas municipales relativas a edificación, zonas verdes, parques públicos, convivencia ciudadana, accesibilidad...

Las referencias a las normas UNE y UNE-EN son continuas. Suelen venir relacionadas con la exigencia de los ayuntamientos de su cumplimiento a entidades públicas o privadas, a través de contratos de suministro de equipamiento, de mantenimiento y conservación de parques o de inspección y control del estado de los mismos.

Estos ámbitos, mantenimiento e inspección, son los más deficitarios, pues dependen de la capacidad económica de cada Administración local. Así, si no existe soporte contractual, la labor recae en el personal propio del ayuntamiento.

En el proceso de desarrollo del estudio de la presente queja de oficio se da la circunstancia de que a raíz de la solicitud de información del Diputado del Común, varios municipios llevaron a cabo intervenciones de mantenimiento en los parques infantiles de su municipio.

El análisis del estudio permite concluir que no existe un marco común de seguridad para los menores en los distintos municipios de las Islas, ni una norma de obligado cumplimiento que lo establezca.

Finalizado el estudio, el Diputado del Común recomendó a la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias:

- Desarrollar o instar el desarrollo de una norma específica reguladora de los parques infantiles de Canarias, con el objetivo de proteger a los menores de riesgos para su integridad física y asegurar la instalación de equipamientos seguros, con un mantenimiento adecuado.
- Establecer un periodo breve de adecuación a la citada norma, un régimen de sanciones en caso de incumplimiento y determinar el protocolo de inspección y control de los parques infantiles.

### **2.3 Acogimiento familiar**

Las reclamaciones relacionadas con el acogimiento familiar de menores, previamente declarados en desamparo, vienen referidas, a varias cuestiones. Encontramos entre ellas, la dilación de la respuesta a la solicitud de idoneidad o a la solicitud de acogimiento, en familia extensa, en contra del principio rector de la actuación administrativa de integración familiar y social de los menores, garantizando la permanencia en su entorno familiar y social. También la inadecuada intervención de los Servicios Sociales o los procedimientos de tránsito entre el acogimiento familiar y el adoptivo, son motivo de denuncia.

La permanencia prolongada de menores en situación de acogimiento familiar simple, ha llevado a esta Defensoría a sugerir a la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia del Gobierno de Canarias que proceda al desarrollo y puesta en funcionamiento de una aplicación informática que permita obtener datos útiles para un adecuado estudio de las competencias asumidas por el referido Centro Directivo en materia de acogimiento familiar.

### **2.4 Riesgo o desamparo**

La respuesta de la Institución se vincula, en gran medida, a quejas relacionadas con situaciones de riesgo o desamparo de menores. El motivo de reclamación es variado. En líneas generales, podemos diferenciar las presentadas por discrepancia con la declaración de riesgo o desamparo, o por dilación en la aplicación de la medida de protección adoptada. La iniciativa se toma, mayoritariamente, por familiares del menor.

Las quejas por falta de actuación de las Entidades Protectoras, son realizadas por familiares o, en menor medida, personas ajenas. Entre ellas, destacan las presentadas por parientes del menor que manifiestan temor por la situación de inseguridad de los niños, las niñas o los jóvenes que se encuentran bajo la custodia de un solo progenitor, debido a una ruptura de la convivencia familiar, por separación, de hecho o legal, o divorcio.

El Diputado del Común ha requerido el auxilio de varios ayuntamientos para el estudio de la situación de riesgo de menores, recordándoles su deber legal de actuación. De igual manera, ha instado la intervención del Ministerio Fiscal en los casos de gravedad, incoándose los respectivos expedientes.

### **2.5 Derecho de visitas**

La imposibilidad del ejercicio del derecho de visitas, a parientes (padres, abuelos o hermanos) de menores tutelados por la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia es motivo de queja ante la Institución. Al respecto, esta Defensoría realiza las siguientes consideraciones:

El artículo 160 del Código Civil, establece que “Los progenitores, aunque no ejerzan la patria potestad, tienen el derecho de relacionarse con sus hijos menores, excepto con los adoptados por

otro o conforme a lo dispuesto en resolución judicial.

No podrán impedirse sin justa causa las relaciones personales del hijo con sus abuelos y otros parientes y allegados.”

El artículo 161 del Código Civil, determina que “Tratándose del menor acogido, el derecho que a sus padres, abuelos y demás parientes corresponde para visitarle y relacionarse con él, podrá ser regulado o suspendido por el juez, atendidas las circunstancias y el interés del menor.”

A mayor abundamiento, la Sentencia 5185/2013 del Tribunal Supremo, asevera en su fundamento jurídico segundo “in fine” que “...si conforme al artículo 160 del CC los progenitores tienen derecho a relacionarse con sus hijos, incluso si han perdido la patria potestad, con mayor razón ostentarán tal derecho si esa patria potestad se encuentra suspendida, como es el caso del acogimiento del menor, del artículo 172,1 CC...”

Por último, la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores contempla, en su artículo 4.1, los principios rectores de la actuación administrativa. Su apartado e) recoge el de la “integración familiar y social de los menores, garantizando la permanencia en su entorno familiar y social...”; así mismo, el apartado g) contempla la “subsidiariedad de la actuación administrativa respecto a las funciones parentales.”

Por tanto, la Administración Pública debe actuar dentro del marco legal establecido y respetar el derecho de visitas de familiares y allegados a los menores que tutela, para su protección.

## 2.6 Transportes de menores

En este ejercicio se han tramitado cinco quejas promovidas por los progenitores de menores de edad, sobre los que no ostentan la guarda y custodia, pero sí, la patria potestad. Los interesados argumentaron en sus escritos ante esta Institución que, por parte de los ayuntamientos donde tienen establecida su residencia habitual los menores, se les denegaba el certificado de residencia, a nombre de sus hijos, lo que no les permitía beneficiarse de la bonificación al transporte, establecida por el Real Decreto 1316/2011, de 30 de noviembre, por el que se regula la bonificación en las tarifas de los servicios regulares de transporte aéreo y marítimo para los residentes en las Comunidades Autónomas de Canarias y las Illes Balears y en las Ciudades de Ceuta y Melilla.

Esta Defensoría tras la tramitación correspondiente, en la que además de dirigirnos a las administraciones municipales, pedimos un informe de colaboración a la Subdelegación Provincial en Las Palmas del INE, emitió una Resolución, que obra en la página web del Diputado del Común, [www.diputadodelcomun.org](http://www.diputadodelcomun.org), por la cual se estableció el criterio de éste Comisionado parlamentario, respecto a la situación descrita, y que no era otro que recomendar que se procediera a facilitar el volante de empadronamiento o certificado de residencia, a aquellos padres de hijos menores de edad, que ostentasen la patria potestad sobre éstos, con independencia de que ejercieran o no la guarda y custodia de sus hijos, a tenor de la propia definición de la figura jurídica de la patria potestad y el alcance de su ejercicio según está regulado en los artículos 154.2 y 162, respectivamente, del Código Civil. Considerándose, únicamente, el supuesto de la denegación en aquellos situaciones en las que existieran razones objetivas, legalmente reconocidas, por las que se debiera preservar el secreto sobre la residencia de los hijos menores por convivir estos con el progenitor que ostenta la guarda y custodia.

## **2.7 Falta de respuesta de la Administración Pública**

La falta de respuesta a la ciudadanía, por parte de las Administraciones Públicas, ante sus solicitudes de más variado tipo (de información, de expedientes, de historiales clínicos de menores...) o a los recursos administrativos presentados, es otro motivo frecuente de queja ante el Diputado del Común. En todos los casos, aún extemporánea, se consigue la actuación demandada, permitiendo al reclamante un mejor ejercicio de sus derechos.

## **2.8 Acogimiento residencial**

El acogimiento residencial se lleva a cabo sobre menores en un centro de protección supervisado por la Administración. El Gobierno de Canarias asume en estos casos la tutela, de oficio, o la guarda, a iniciativa de los padres o tutores del niño, niña o joven.

El motivo de queja ante la Institución obedece al funcionamiento irregular de los centros de residencia del menor, existiendo desacuerdo con los criterios de actuación del centro, y a presuntas situaciones de riesgo que padecen menores internos.

## **2.9 Adopción**

En los procesos de adopción las reclamaciones se relacionan con la disconformidad con la declaración de adoptabilidad de menores.

También se ha realizado una queja por desconsideración en el trato, por parte de un vigilante de seguridad, ante un ciudadano, en las dependencias de la Dirección General de Dependencia, Infancia y Familia.

## **3. Actuaciones de Oficio**

El Diputado del Común desarrolló cuatro actuaciones de oficio a lo largo de 2014: sobre Puntos de Encuentro Familiar (EQ 0291/2013), sobre parques infantiles (EQ 0955/2013), sobre acogimiento familiar (EQ 0954/2013) y sobre Centros de Internamiento de Menores (EQ 1462/2013). Todas, salvo la última investigación, han finalizado con la obtención de conclusiones que han permitido, a la Defensoría, realizar recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales a las diferentes Administraciones Públicas, o entes dependientes de aquellas, con competencia en la materia. Estas resoluciones se exponen en el capítulo correspondiente.

**CAPÍTULO X**  
Consideraciones del Diputado del Común



## CAPÍTULO X

### Consideraciones del Diputado del Común

A continuación se exponen los siguientes gráficos y tablas que resumen la información que comprende el presente Informe Anual sobre las actuaciones del Diputado del Común en el año que se informa.

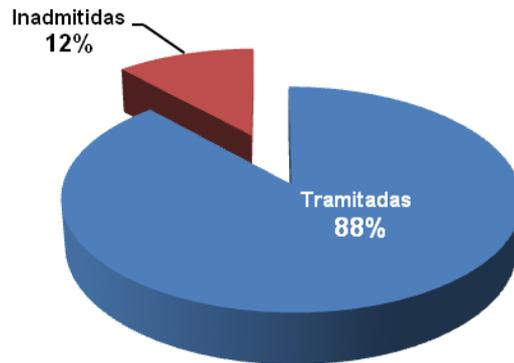
DATOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD DEL DIPUTADO DEL COMUN DURANTE EL AÑO 2014	
TOTAL DE ATENCIONES A LOS CIUDADANOS 19373	
PERSONAS ATENDIDAS EN OFICINAS 10752	5802 Mujeres (54%) 4950 Hombres (46%)
CONSULTAS POR E-MAIL / PÁGINA WEB 1213	1213 consultas por e-mail / página web Derivaron 182 quejas
ATENCIONES TELEFÓNICAS 7408	
EXPEDIENTES TOTALES DE QUEJAS 883	1648 quejas del año 2014 1235 quejas de años anteriores a 2014
QUEJAS TOTALES ARCHIVADAS 1579	586 quejas archivadas del año 2014 993 quejas archivadas de años anteriores a 2014

MOTIVOS DE LAS QUEJAS ARCHIVADAS DEL AÑO 2014	
Archivo por solución.	77%
Archivo por no observarse vulneración de derechos y libertades constitucionales o infracción del Ordenamiento jurídico.	23%
Archivo porque la Administración Pública rechaza la Resolución sobre el fondo del asunto remitida y se llega al límite de posibles actuaciones.	1%

Del siguiente cuadro resumen de las Actuaciones del Diputado del Común, como se explicó en el Capítulo I, se desprende que a esta Institución acudieron en queja diecinueve mil trescientos setenta y tres personas (19.373), lo que dio lugar a la incoación de las correspondientes expedientes de quejas de los que se ha dado cuenta, destacando aquí, que del total de quejas archivadas en el año 2014, el setenta y siete por ciento (77%) lo fueron por solución; veintitrés por ciento (23%) por no apreciar infracción del Ordenamiento jurídico vigente, es decir, que la AP supervisada, desde el punto de vista de esta Defensoría, había actuado correctamente, y, un uno por ciento (1%), por llegar al límite de la actuación del Diputado del Común, al rechazar, de forma motivada, la AP la resolución que se le remitió.

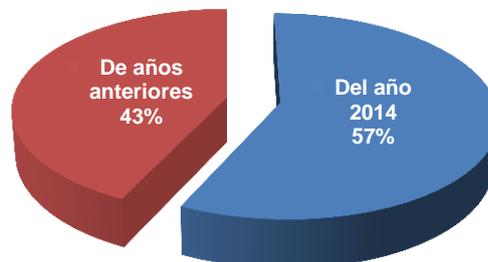
### TRAMITACIÓN GENERAL DE LAS QUEJAS DEL AÑO 2014

Quejas nuevas del año 2014	Quejas tramitadas del año 2014	Quejas inadmitidas del año 2014	Quejas trasladadas del año 2014
1648	1455	193	221



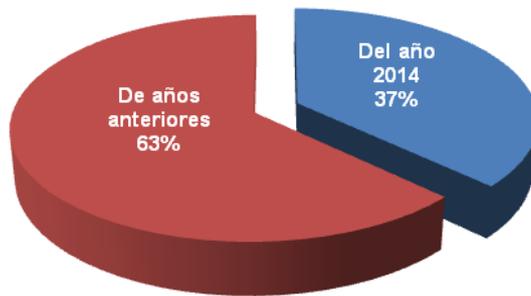
### TRAMITACIÓN GENERAL DE LAS QUEJAS EN EL AÑO 2014

Total de quejas generales	Quejas del año 2014	Quejas de años anteriores
2883	1648	1235



### ARCHIVO GENERAL DE QUEJAS EN EL AÑO 2014

Quejas archivadas en el año 2014	Archivadas del año 2014	Archivadas de años anteriores
1579	586	993



### QUEJAS PENDIENTES PARA EL AÑO 2015

Quejas pendientes en trámite para el año 2015	Pendientes del año 2014	Pendientes de años anteriores
1111	869	242





**CAPÍTULO XI**  
Otras Actividades



## CAPÍTULO XI

### Otras Actividades

#### ENERO

---

- Día 14.** Mesa Redonda en el Paraninfo de la ULPGC, con motivo del 425 Aniversario de la Capitanía General de Canarias.
- Día 15.** Entrevista Radio Onda Cero (Gran Canaria).
- Día 28.** Entrevista Televisión Drago Azul (La Palma).
- Día 29.** Reunión Grupo Parlamentario Nacionalista y Consejera de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y vivienda del Gobierno de Canarias.



- Día 30.** El Diputado del Común se suma a la Celebración del Día Escolar de No Violencia y la Paz
- Día 31.** Conferencia en la Sociedad Democracia de Arrecife de Lanzarote.

#### FEBRERO

---

- Día 5** Acto de entrega de Galardones del C.I.T. “Amables del Turismo y Convivencia Ciudadana” en el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.
- Día 6.** Reunión Federación de la Construcción de Tenerife (FEPECO).
- Día 12.** Visita a la Sede de la Institución del C.E.I.P. Miranda de Breña Alta.



- Día 14.** Reunión con el Presidente de la Plataforma de Afectados por la Supresión de la Subsidiación de Prestamos VPO en Gran Canaria.
- Día 21.** Reunión con la Asociación de Empresarios de Bungalows y Apartamentos Turísticos de Gran Canaria.
- Día 26.** Reunión con los presidentes del CGPJ y del TSJC en Madrid.



### MARZO

- Día 5.** El Diputado del Común se suma a la Celebración del Día Mundial de la Eficiencia Energética.
- Día 8.** El Diputado del Común se suma a la celebración del Día Internacional de la Mujer.
- Día 11.** Reunión con la Comisión de afectados por el suministro de Agua Potable del Puerto de la Cruz
- Día 15.** Entrega de Honores en el Cabildo de Gran Canaria.
- Día 17.** Desayuno del Diario “Cinco Días”, con el Presidente del Gobierno de Canarias.
- Día 19.** Entrevista Archipiélago Televisión (Gran Canaria).
- Día 19.** Reunión con el Consorcio de Emergencias de Gran Canaria.
- Día 20.** Entrega de premios del Instituto Canario de Igualdad (Tenerife).
- Día 21.** Reunión con el Alcalde del Puerto de La Cruz.
- Día 21.** Presentación del Informe Anual 2013, al Presidente del Parlamento de Canarias.



- Día 26.** Asistencia al Debate sobre el Estado de la Nacionalidad.  
**Día 28.** Entrevista Televisión Canal 7 TV (Gran Canaria).  
**Día 31.** Programa “Foro Ser Canarias”, desayuno con la Ministra de Fomento del Gobierno de España.

### ABRIL

---

- Día 1.** Entrevista con el representante del Banco de Alimentos (Tenerife).  
**Día 1.** Reunión con el Vicepresidente de la Asociación Cultural Amílcar Cabral.  
**Día 2.** Entrevista en Radio El Día (Homenaje a Adolfo Suárez).  
**Día 3.** Reunión con el Vicepresidente y consejero del área de bienestar, Sanidad y Dependencia del Cabildo de Tenerife.  
**Día 3.** Reunión con la Plataforma Ciudadana Masería.  
**Día 3.** Reunión con el Presidente del Consejo Consultivo.  
**Día 9.** Entrevista Canarias Radio La Autónoma (Gran Canaria).  
**Día 9.** Reunión con la Presidenta de la Asociación de Víctimas del Terrorismo de Canarias (ACAVITE).  
**Día 10.** El Diputado del Común recibe al Teniente General Jefe del Mando de Canarias (La Palma).  
**Día 14.** Entrevista Radio Nacional de España.  
**Día 14.** El Diputado del Común recibe el Premio de la Asociación de Mujeres Gitanas Romí Camela Nakerar (Tenerife).  
**Día 15.** El Diputado del Común defiende el Informe Anual del ejercicio 2013 ante la Comisión de Gobernación, Justicia y Desarrollo Autonomico del Parlamento de Canarias.



- Día 15.** Entrega de la medalla de la República Federal Alemana a Ricardo Melchor.  
**Día 23.** Reunión con el Secretario General de Comisiones Obreras (Tenerife).  
**Día 24.** Presentación del Informe Anual del 2013 ante el Pleno del Parlamento de Canarias e Informe Extraordinario “Aplicación en Canarias de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia”.



- Día 25.** Entrevista en Televisión Canaria.
- Día 28.** Entrevista Programa Espejo Canario.
- Día 29.** Entrevista concejales del Grupo Alternativa por Tenerife del Ayuntamiento de Santa Cruz.

### MAYO

---

- Día 1.** El Diputado del común reclama el Primero de Mayo que el Gobierno priorice las políticas para crear empleo.
- Día 7.** Jornadas sobre Inmigración y Crisis Económica, con la intervención de la Defensora del Pueblo (Gran Canaria).
- Día 9.** Conferencia en las Jornadas sobre Inmigración y Crisis Económica (Gran Canaria).
- Día 19.** Encuentro-desayuno con el Ministro de Economía y Competitividad del Gobierno de España.
- Día 22.** Reunión con el sindicato de profesores ANPE CANARIAS.
- Día 22.** Reunión con el Director General de Universidades.
- Día 27.** Reunión con la plataforma ciudadana para la rehabilitación del Parque Viera y Clavijo de Santa Cruz de Tenerife.

### JUNIO

---

- Día 5.** El Diputado del Común participa en los actos del XXX Aniversario del Valedor do Pobo, el Defensor de Galicia (Santiago de Compostela).
- Día 6.** Mesa Redonda “La Transición vista desde las Entidades Locales”.
- Día 7.** XL aniversario de la Constitución de la Mancomunidad del Norte de Gran Canaria.
- Día 9.** Charla-entrevista sobre la Institución a las alumnas del IES Politécnico de Gran Canaria.
- Día 12.** Entrevista con el Presidente del Consejo Económico y Social de Canarias.
- Día 18.** Reunión con el Viceconsejero de Justicia del Gobierno de Canarias.
- Día 20.** El Diputado del Común participa en los actos del XXV Aniversario del Ararteko, el Defensor del Pueblo Vasco (Victoria).



**Día 21.** Reunión de las Defensorías Europeas en Cardiff (País de Gales).



**Día 23.** Reunión de la Red Europea de Defensores del Pueblo en Cardiff (País de Gales).

**Día 26.** El Diputado del Común se une a la conmemoración del día Internacional contra la Tortura.

**Día 27.** Reunión con la Asociación de Padres y Madres de la Escuela Insular de Música de Fuerteventura

## JULIO

**Día 2.** Reunión con la Presidenta de la Asociación de Víctimas del Terrorismo de Canarias (ACAVITE).

**Día 4.** Reunión con el colectivo de Enfermos de Encefalomiélitis Miálgica y FSC y Fibromialgia.

**Día 7.** Charla-coloquio del Alcalde de Santa Cruz de Tenerife en el Club La Provincia.

**Día 9.** Reunión con el Comité de empresa de la Consejería de Educación.

**Día 9.** Reunión con la Asociación Custodia Compartida.

**Día 14.** Conferencia en la Facultad de Derecho de la U.N.E.D (Madrid).

**Día 17.** Entrevista Antena Tres Televisión en Gran Canaria.

**Día 17.** Reunión con la Presidenta de UNICEF de Gran Canaria

**Día 24.** Entrevista Radio Prensa Canarias.

**Día 31.** El Diputado del Común renuncia al aforamiento.

**Día 31.** El Diputado del Común clausura la Universidad de Verano en Maspalomas.



### SEPTIEMBRE

**Día 3.** El Diputado del Común exige un compromiso público para mejorar la sanidad en Canarias.

**Días 8,9,10.** XXIX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo: las Familias y sus necesidades y retos en el actual entorno social y económico, respuesta de los poderes Públicos (Victoria-Gazteiz)



**Día 11.** El Diputado del Común participa en los actos conmemorativos del 75 aniversario de la Agencia EFE.

**Día 15.** Entrevista Canarias Radio La Autónoma.

**Día 21.** El Diputado del Común insta a las administraciones públicas a que “no olviden la enfermedad del olvido”.

**Día 22.** Reunión con la Federación Regional Canaria de Organizaciones en favor de personas con discapacidad intelectual.

## OCTUBRE

- Día 1.** Entrevista Radio Las Palmas Cadena Ser.
- Día 1.** El Diputado del Común reivindica el papel de los mayores que “están siendo salvavidas de muchas familias” en la celebración del día Internacional de las personas Mayores.
- Día 2,** Reunión con el Presidente de la Fundación ECCA.
- Día 3.** Lección inaugural del curso escolar 2014-2015 de Radio ECCA.
- Día 8.** El Diputado del Común insta al Gobierno de Canarias a regular los parques infantiles para garantizar la seguridad de los menores.
- Día 15.** El Diputado del Común se une a la conmemoración del día Internacional de la Mujer Rural.
- Día 17.** El Diputado del Común asiste a los actos del 300 Aniversario de la Real Academia Española de la Lengua (Madrid)
- Día 17.** El Diputado del Común reclama que la lucha contra la pobreza en Canarias sea “prioridad absoluta”.
- Día 21.** Reunión con representante de Cooperativa de Viviendas de Tazacorte (La Palma).
- Día 27.** El Diputado del Común asiste a la entrega de la Medalla de Oro de Santa Cruz de La Palma, a la empresa Juan Cabrera Martín, con ocasión del 150 aniversario de su fundación.

## NOVIEMBRE

- Día 1.** Reunión con el Director General de Comercio.
- Día 5.** Movimiento Europeo en el Gabinete Literario (Concejo Federal Canario).
- Día 10.** Reunión con la Rectora de la Universidad Europea de Canarias.
- Día 10.** Reunión con las Asociaciones FEAPS, COCEMFE, FEADES y representantes de Gran Canaria en el Concejo de Mayores.



- Día 11.** El Diputado del Común visita la Fundación Canaria Yrichen que ayuda a superar los problemas de drogadicción.
- Día 11.** El Diputado del Común insta a las administraciones públicas a fomentar el derecho a la accesibilidad universal



**Día 14.** El Diputado del Común participa en unas jornadas sobre la Ley de Transparencia organizadas por el Valedor do Pobo (Santiago de Compostela).

**Día 17.** Firma en El Parlamento de Canarias de la adhesión al Pacto Canario por la Infancia, promovido por UNICEF Canarias.



**Día 20.** Reunión con la comisión promotora del Colegio Profesional de Psicólogos (Gran Canaria).

**Día 25.** El Diputado del Común se une a la conmemoración del día de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres.

## DICIEMBRE

**Día 3.** El Diputado del Común se une a la conmemoración del Día Internacional de las Personas con discapacidad.

**Día 4.** El Diputado del Común pide a la Defensora del Pueblo que investigue la denuncia de un grupo de abogadas sobre el control de seguridad en la prisión Las Palmas II.

**Día 12.** El Diputado del Común se une a la celebración del Primer Día Mundial por la cobertura Sanitaria Universal.

**Día 15.** Entrevista radiofónica COPE CANARIAS.

**Día 18.** Participación en el Programa “El Debate” TVE en Canarias.





**ANEXO**  
Gestión Económica



## ANEXO

### Gestión Económica

La dotación económica para el funcionamiento de la Institución del Diputado del Común constituye un programa específico en el presupuesto del Parlamento de Canarias, y su gestión se acomodará a la legislación presupuestaria aplicable, tal como prescribe, en su artículo 44, la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

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

La Ley 6/2013, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2014 (BOC nº. 251, de 31 de diciembre de 2013) consigna en su Sección 01 Parlamento de Canarias, Servicio 0101 Servicios Generales y Programa 911B Diputado del Común, un total de DOS MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y DOS MIL SEISCIENTOS DIECIOCHO EUROS (2.532.618,00€) como dotación presupuestaria inicial para el ejercicio.

Tal dotación inicial conforma la suma que se detalla:

<b>Capítulo I</b>	Gastos de Personal	1.997.580,00€
<b>Capítulo II</b>	Gastos Corrientes	457.900,00€
<b>Capítulo VI</b>	Inversiones Reales	77.069,00€
<b>Capítulo VII</b>	Transferencia de Capital	0,00€
<b>Capítulo VIII</b>	Activos Financieros	69,00€
<b>CRÉDITO INICIAL PROGRAMA 911B</b>		<b>2.532.618,00 €</b>

Constituye, esta dotación inicial, una minoración del (-0,57%) respecto de la consignada para el ejercicio 2013, que ascendía a DOS MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL CIENTO DIECIOCHO EUROS (2.547.118,00€).

Por otra parte, la Mesa del Parlamento de Canarias, en reuniones celebradas los días 30 de marzo y 10 de abril y 20 de octubre de 2014, acordó la incorporación al ejercicio 2014 de los remanentes de crédito del presupuesto de gastos del Programa 911B del Diputado del Común del ejercicio 2013, por lo dispuesto en el artículo 27.1 y 27.3 de las Normas de Gobierno Interior del Parlamento de Canarias. Estas incorporaciones han supuesto un incremento de NOVENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS TRECE EUROS (92.613,00€) que, sumados al crédito inicial consignado, vendrían a establecer un crédito total para el ejercicio 2014 de DOS MILLONES SEISCIENTOS VEINTICINCO MIL DOSCIENTOS TREINTA Y UN EUROS (2.625.231,00€) distribuidos de la siguiente forma:

<b>Capítulo I</b>	Gastos de Personal	2.033.580,00€
<b>Capítulo II</b>	Gastos Corrientes	514.513,00€
<b>Capítulo VI</b>	Inversiones Reales	77.069,00€
<b>Capítulo VII</b>	Transferencias de Capital	0,00€
<b>Capítulo VIII</b>	Activos Financieros	69,00€
<b>CRÉDITO TOTAL PROGRAMA 911B</b>		<b>2.625.231,00 €</b>

Al cierre del ejercicio económico de 2014, el porcentaje de ejecución del presupuesto fue del (97,92%) con un remante de CINCUENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS CUARENTA EUROS CON TRECE CENTIMOS (54.940,13€), y el balance de gastos y pagos por capítulos es, a fecha 31 de diciembre de 2014, el que sigue:

	Crédito Inicial	Modif. Crédito		Crédito Total	Pendiente de Pago	Total Pagos	Disponible
		Altas	Bajas				
<b>Capítulo I</b>	1.997.580,00€	61.100,00€	103.091,48€	1.955.588,52€	58.821,31€	1.865.402,22€	31.364,99€
<b>Capítulo II</b>	457.900,00€	95.163,00€	0,00€	553.063,00€	17.001,04€	524.495,75€	11.566,21€
<b>Capítulo VI</b>	77.069,00€	0,00€	38.550,00€	38.519,00€	9.133,11€	17.376,96€	12.008,93€
<b>Capítulo VII</b>	0,00€	77.991,48€	0,00€	77.991,48€	0,00€	77.991,48€	0,00€
<b>Capítulo VIII</b>	69,00€	8.007,12€	0,00€	8.076,12€	0,00€	8.076,12€	0,00€
<b>TOTAL 911B</b>	2.532.618,00 €	242.261,60€	141.641,48€	2.633.238,12€	84.955,46 €	2.493.342,53 €	54.940,13 €

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

	Crédito Total	Autorizado/Dispuesto	Disponible	Ejecución
<b>Capítulo I</b>	1.955.588,52€	1.924.223,53€	31.364,99€	98,40%
<b>Capítulo II</b>	553.063,00€	541.496,79€	11.566,21€	97,91%
<b>Capítulo VI</b>	38.519,00€	26.510,07€	12.008,93€	68,82%
<b>Capítulo VII</b>	77.991,48€	77.991,48€	0,00€	100,00%
<b>Capítulo VIII</b>	8.076,12€	8.076,12€	0,00€	100,00%
<b>TOTAL 911B</b>	<b>2.633.238,12 €</b>	<b>2.578.297,99 €</b>	<b>54.940,13 €</b>	<b>97,92%</b>





El Diputado del Común

PARLAMENTO  
DE CANARIAS

MMXIV

